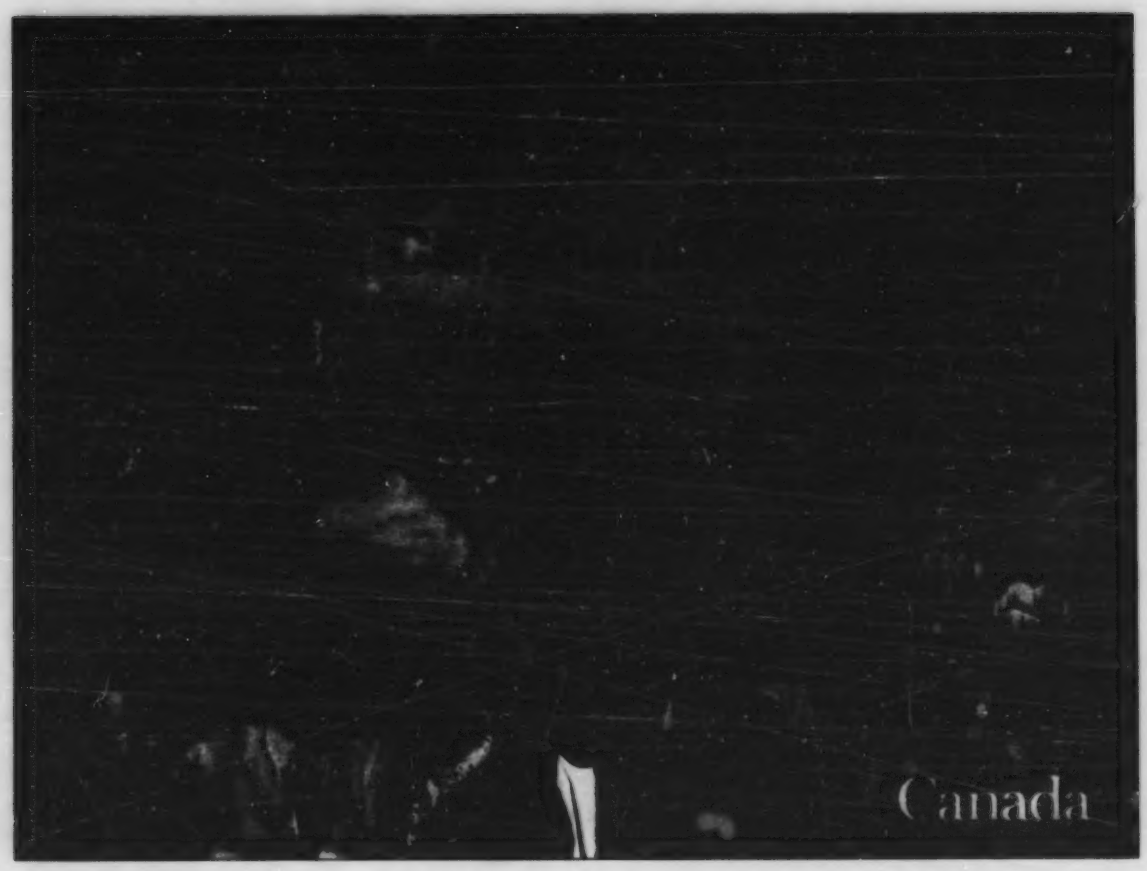
Canada Information Office

Bureau d'information du Canada



Results from Spring 1999 Tracking Attitudes and Perceptions Relevant to Government of Canada Communications

Canada

Results from Spring 1999
Tracking Attitudes and Perceptions Relevant to Government of Canada Communications

The public opinion research undertaken by the CIO since Autumn 1998 is part of its new mandate to support the Ad Hoc Cabinet Committee on Communications and to improve communications between the Government of Canada and citizens.

The following results are drawn from our analysis of the most recent tracking survey. These results have been presented to the Ad Hoc Cabinet Committee on Communications and to the full Cabinet.

The survey was undertaken between April 23rd and May 13th. It is the third since October 1998 in our series of quarterly national surveys tracking government communications. To date we have surveyed more than 10,000 Canadians.

Each of our surveys allows for the examination of environmental factors affecting Government Communications as well as some key dimensions of communications. Regarding the latter, the data helps to identify Canadians' information needs, their media preferences, and the overall effectiveness of the Government of Canada's communications tools.

We hope this information will be a useful tool in the development of your communications activities. These findings may be helpful not only with the elaboration of your overall communications plans and strategies but more specifically in the development of certain initiatives including advertising campaigns and various other information products.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

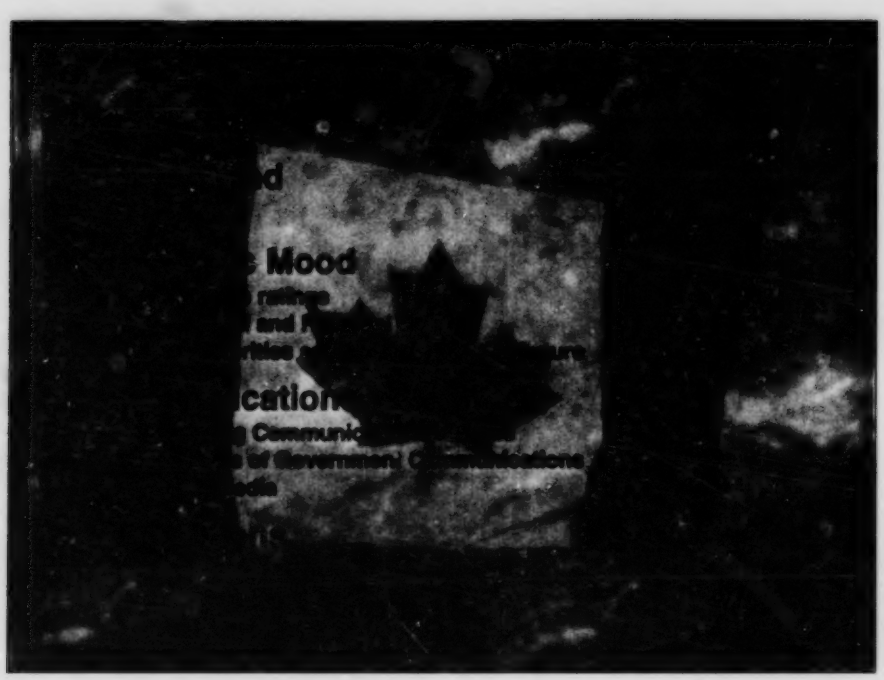
REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-5161
Email: info@micromedia.on.ca

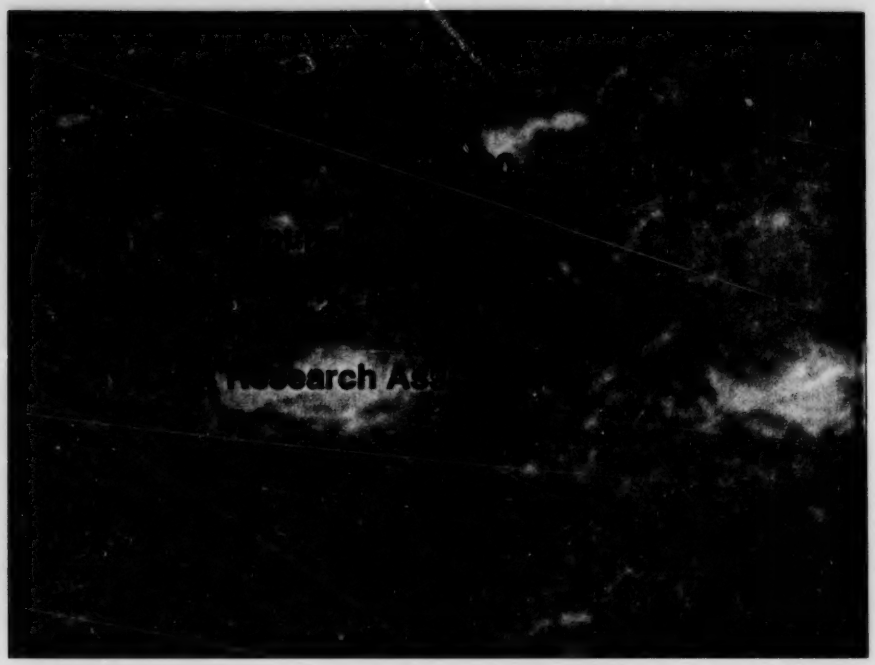


- This document provides an overview of the public mood, Canadians' perceptions of the performance of government, their top issues and priorities

- Moving into the area of communications, we tested a series of overarching communications themes which, for example, might be used as a framework for governmental communications.

- We also asked Canadians their views regarding certain dimensions of government communications as well as their media preferences.

Table of content



- Our May findings reflect the views of 4,400 Canadians, including a booster sample of 400 respondents in Nova Scotia and oversampling in Manitoba and Saskatchewan.

- In the Atlantic, we will be rotating in similar booster samples for each of the provinces over the course of the next three surveys.

- Margin of error for Canada: 1.5% (19 times out of 20). Margins of error are greater for regional and subgroup results

- We also conducted a series of focus groups, 10 in total, in five urban centers across Canada (Vancouver, Winnipeg, Toronto, Montréal and Halifax). Groups were recruited on the basis of educational attainment (one group in each location with high school or less, another with at least some post-secondary education).

- This research was undertaken by Ekos Research Associates between April 23 and May 13, 1999.

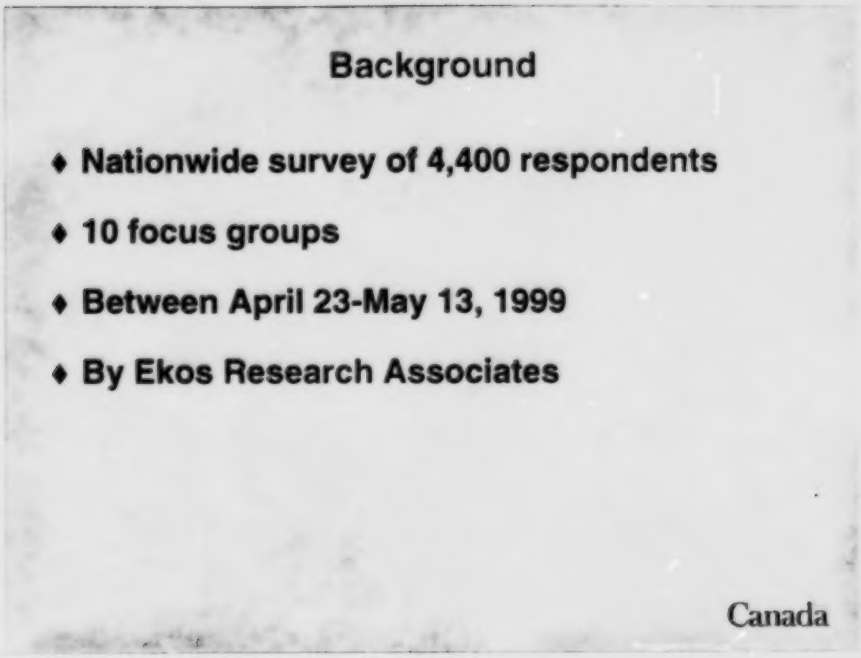
Background

Table of content

- **Background**
- **The Public Mood**
  - Performance ratings
  - Top National and Regional Issues
  - Budget Priorities and Priorities for the Future
- **Communications**
  - Overarching Communications Themes
  - Perceptions of Government Communications
  - Usage of Media
- **Conclusions**

Canada

- This document provides an overview of the public mood. Canadians perceptions of the performance of government, their top issues and priorities.
- Moving into the area of communications, we tested a series of overarching communications themes which, for example, might be used as a framework for governmental communications.
- We also asked Canadians their views regarding certain dimensions of government communications as well as their media preferences.



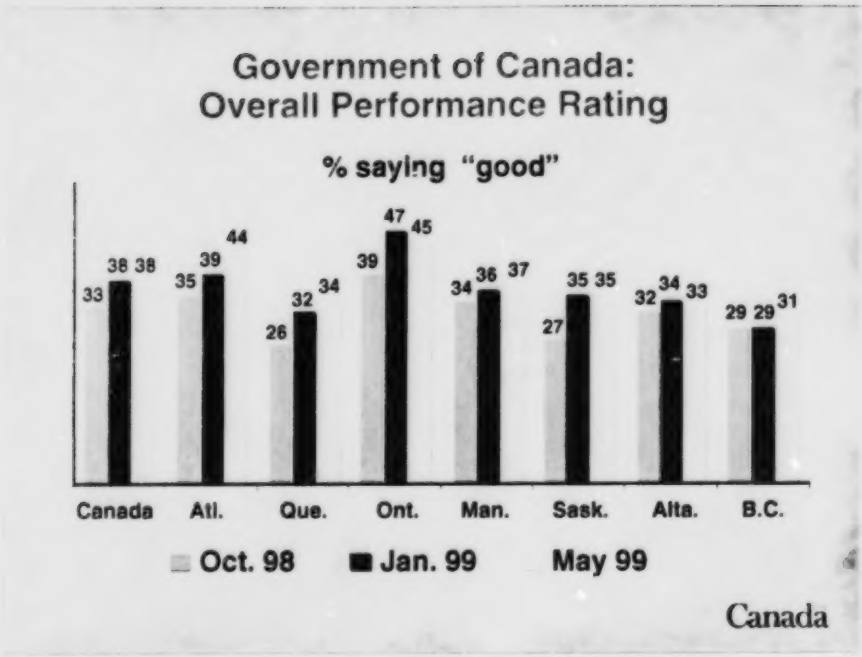
- Our May findings reflect the views of 4,400 Canadians, including a booster sample of 400 respondents in Nova Scotia and oversampling in Manitoba and Saskatchewan.

- In the Atlantic, we will be rotating in similar booster samples for each of the provinces over the course of the next three surveys.

- Margin of error for Canada: 1.5% (19 times out of 20). Margins of error are greater for regional and subgroup results.

- We also conducted a series of focus groups, 10 in total, in five urban centers across Canada (Vancouver, Winnipeg, Toronto, Montreal and Halifax). Groups were recruited on the basis of educational attainment (one group in each location with high school or less, another with at least some post-secondary education).

- This research was undertaken by Ekos Research Associates between April 23 and May 13, 1999.

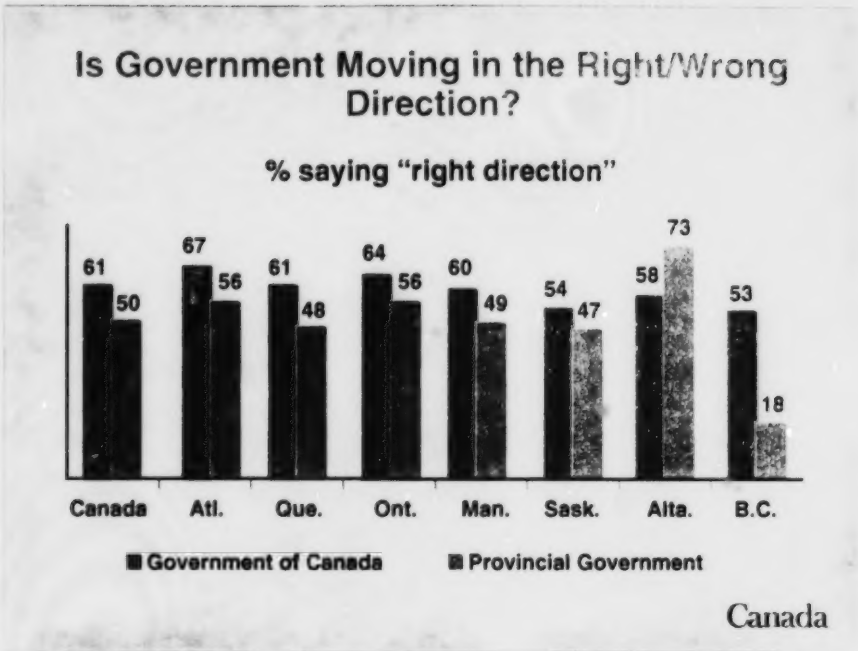


- We saw a modest increase in performance ratings from October 1998 to January 1999. The latest results are holding steady with 38% of Canadians offering a positive performance rating of the Government of Canada.

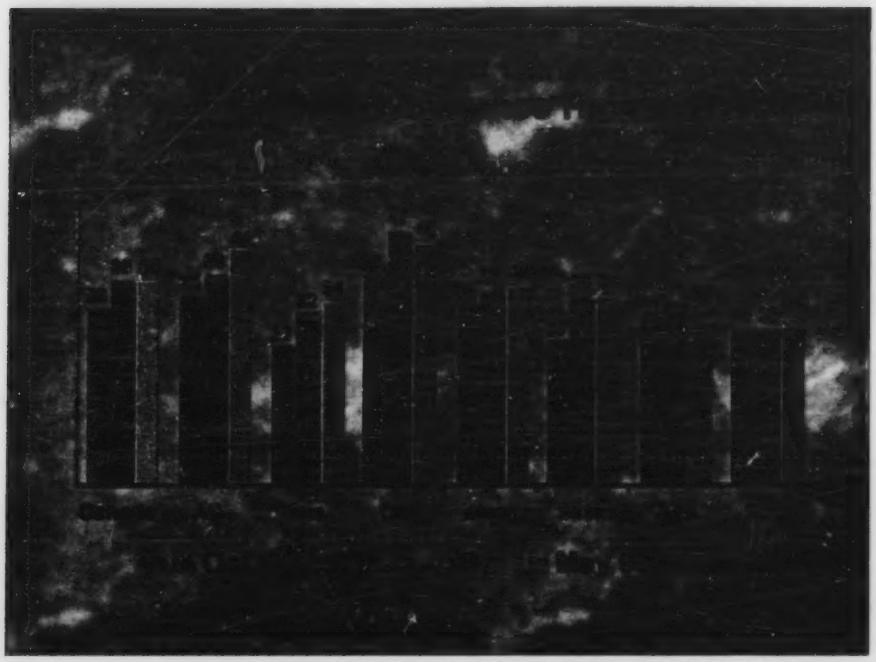
- There has been little change since January across the regions and provinces. Broad performance ratings are higher in Ontario (45%), lower in British Columbia (31%), Alberta (33%) and Quebec (34%).

- In the Atlantic region, we see a steady progression over the last three surveys, from 35% in October 1998 to 44% in May 1999.

Is Government Moving in the Right/Wrong Direction?



- Six in ten Canadians still say the Government of Canada is moving in the right direction.
- The Government continues to fare better than its provincial counterparts in every region, except Alberta (a gap of 15 points in favor of the provincial government).
- In British Columbia, the gap has widened since January with an improvement in the rating for the Government of Canada and a decline for the provincial government (a gap of 35 points in May compared to 28 points in January).
- In Quebec we now see a 13 point advantage for the Government of Canada on this question (there was no gap in January). In fact, the Government of Quebec has experienced the steepest decline of any provincial government, a 9% drop since January.



- We saw a modest increase in performance ratings from October 1998 to January 1999. The latest results are holding steady with 38% of Canadians offering a positive performance rating of the Government of Canada.

- There has been little change since January across the regions and provinces. Broad performance ratings are higher in Ontario (45%), lower in British Columbia (31%), Alberta (33%) and Quebec (34%).

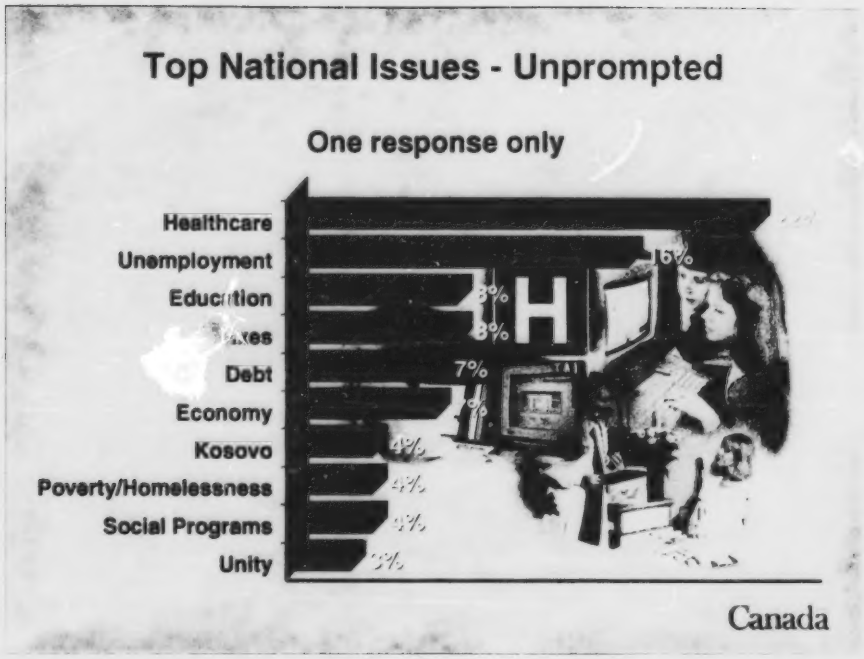
- In the Atlantic region, we see a steady progression over the last three surveys, from 35% in October 1998 to 44% in May 1999.

- Six in ten Canadians still say the Government of Canada is moving in the right direction.

- The Government continues to fare better than its provincial counterparts in every region, except Alberta (a gap of 15 points in favor of the provincial government).

- In British Columbia, the gap has widened since January with an improvement in the rating for the Government of Canada and a decline for the provincial government (a gap of 35 points in May compared to 28 points in January).

- In Quebec we now see a 13 point advantage for the Government of Canada on this question (there was no gap in January). In fact, the Government of Quebec has experienced the steepest decline of any provincial government, a 9% drop since January.



- We asked Canadians to choose among the issues facing Canada today, the one the Government of Canada should focus on most.
- Canadians place a strong emphasis on the social agenda, from health, which still tops the list, to unemployment, education, poverty and homelessness.
- Health is a greater concern for seniors (28% of those 65 years and over cite it as their top issue) as compared to younger Canadians (19% for those under 25).
- Taxes, debt reduction and the economy remain important, although secondary. And, we note the emergence of Kosovo as an issue.
- The gender differences are still quite significant. Almost twice as many women (28%) as men (16%) cite health as their top issue, while the reverse is true for the fiscal (5% for women and 11% for men) and economic agenda (4% for women and 10% for men).

- We asked Canadians to choose among the issues facing Canada today, the one the Government of Canada should focus on most.
- Canadians place a strong emphasis on the social agenda, from health, which still tops the list, to unemployment, education, poverty and homelessness.
- Health is a greater concern for seniors (28% of those 65 years and over cite it as their top issue) as compared to younger Canadians (19% for those under 25).
- Taxes, debt reduction and the economy remain important, although secondary. And, we note the emergence of Kosovo as an issue.
- The gender differences are still quite significant. Almost twice as many women (28%) as men (16%) cite health as their top issue, while the reverse is true for the fiscal (5% for women and 11% for men) and economic agenda (4% for women and 10% for men).

- Between October and January, we saw an 11 point increase (from 17% to 28%) in the number of Canadians identifying healthcare as their top national issue. While it remains the top concern, it has since dropped to 22%.

	Oct. 98	Jan.99	May 99
Health Care System	17%	28%	22%
Unemployment/Job Creation	19%	17%	16%
Education	8%	6%	8%
Tax/Income Policy	4%	5%	8%
Economy in General	10%	6%	7%
Federal Debt/Deficit	9%	8%	7%
Kosovo/Nato/Foreign Affairs/Refugees	-	-	4%
Social Programs in General	-	3%	4%
Poverty/Homelessness	3%	4%	4%
Canadian Unity	6%	4%	3%

- So what other issues have Canadians turned their attention to? Primarily taxes, which has seen a 4-point increase from October to May and the situation in Kosovo.

- Between three to five percent of Canadians in each region mentioned Kosovo. Comments encompassed a variety of views, both support and opposition to Canada's involvement, as well as concern for situation of the refugees and the approach of the NATO forces.

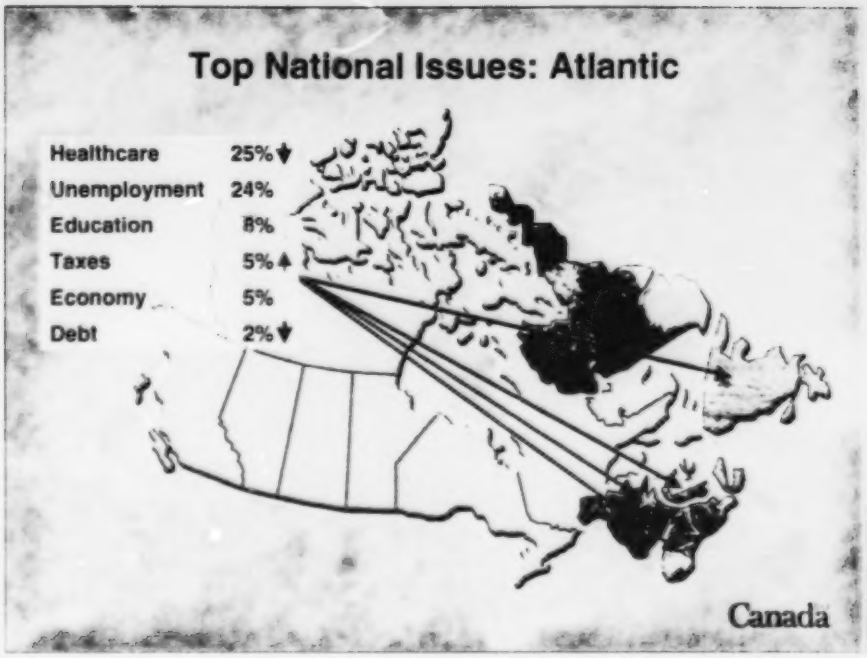
- Post-budget, we noted a modest improvement in the Government of Canada's performance ratings on health.
- This is the case for both men and women. The age variation is more striking, with a slight decline in the number of younger Canadians offering a positive rating and an increase among seniors.
- We have also highlighted Quebec and Alberta on this chart, where we see the most significant improvements in perceptions of performance across the provinces.
- The lowest ratings are offered by Manitoba (27%) and residents of Saskatchewan (30%), while higher ratings are found in Ontario (38%) and the Atlantic (36%).

- Post-budget, we noted a modest improvement in the Government of Canada's performance ratings on health.

- This is the case for both men and women. The age variation is more striking, with a slight decline in the number of younger Canadians offering a positive rating and an increase among seniors.

- We have also highlighted Quebec and Alberta on this chart, where we see the most significant improvements in perceptions of performance across the provinces.

- The lowest ratings are offered by Manitoba (27%) and residents of Saskatchewan (30%), while higher ratings are found in Ontario (38%) and the Atlantic (36%).

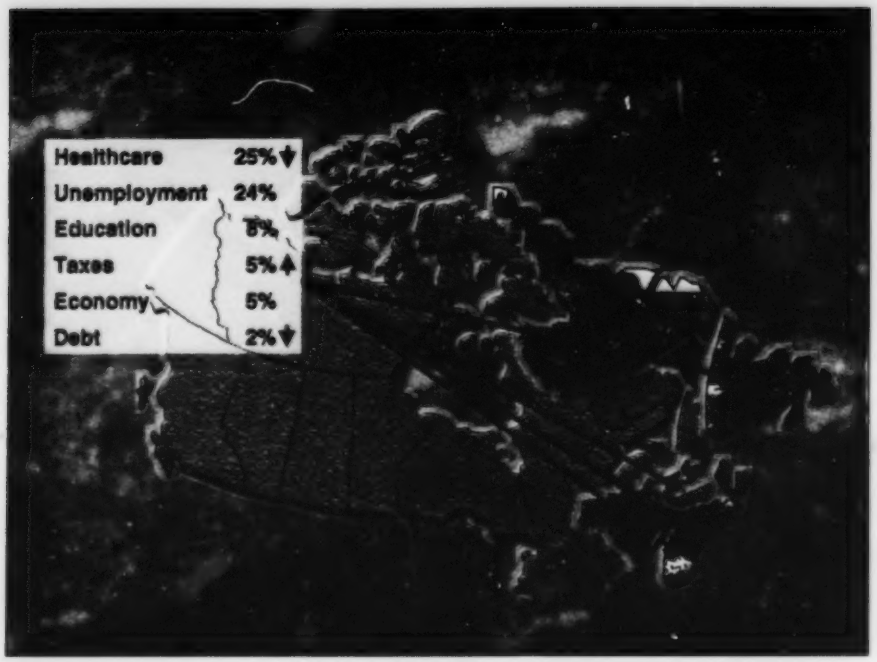


- In Nova Scotia, where we oversampled, we find a slightly stronger emphasis on healthcare over unemployment and some concern for social programs in general.

- In the remaining provinces of the Atlantic, unemployment and healthcare are essentially tied as top issues.

- Atlantic Canadians continue to be more concerned than most others about unemployment although it has remained relatively stable on the public agenda (at around 24%).

- As in most other regions of the country, concern for healthcare has declined in the last quarter. We have also seen a slight drop in the numbers of Atlantic Canadians who claim the debt is their top priority. In contrast, concern about taxation has been moving up since October.



- In Nova Scotia, where we oversampled, we find a slightly stronger emphasis on healthcare over unemployment and some concern for social programs in general.

- In the remaining provinces of the Atlantic, unemployment and healthcare are essentially tied as top issues.

- Atlantic Canadians continue to be more concerned than most others about unemployment although it has remained relatively stable on the public agenda (at around 24%).

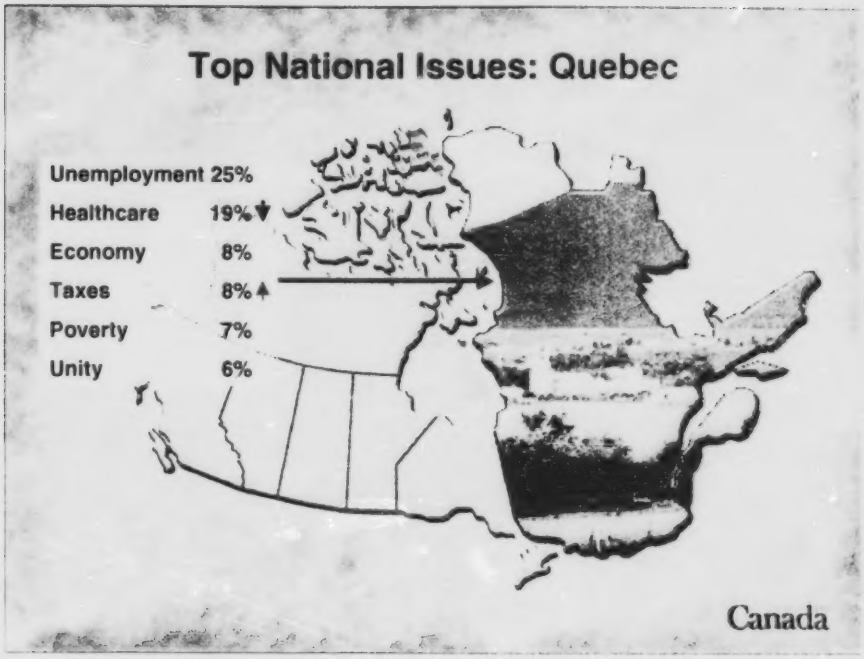
- As in most other regions of the country, concern for healthcare has declined in the last quarter. We have also seen a slight drop in the numbers of Atlantic Canadians who claim the debt is their top priority. In contrast, concern about taxation has been moving up since October.

Issues by Region

TOP NATIONAL ISSUES : ATLANTIC

	October 1998	January 1999	May 1999
Healthcare	24%	32%	25%
Unemployment	29%	23%	24%
Education	6%	6%	8%
Taxes	2%	4%	5%
Economy	6%	3%	5%
Kosovo	-	-	5%
Debt	5%	6%	2%

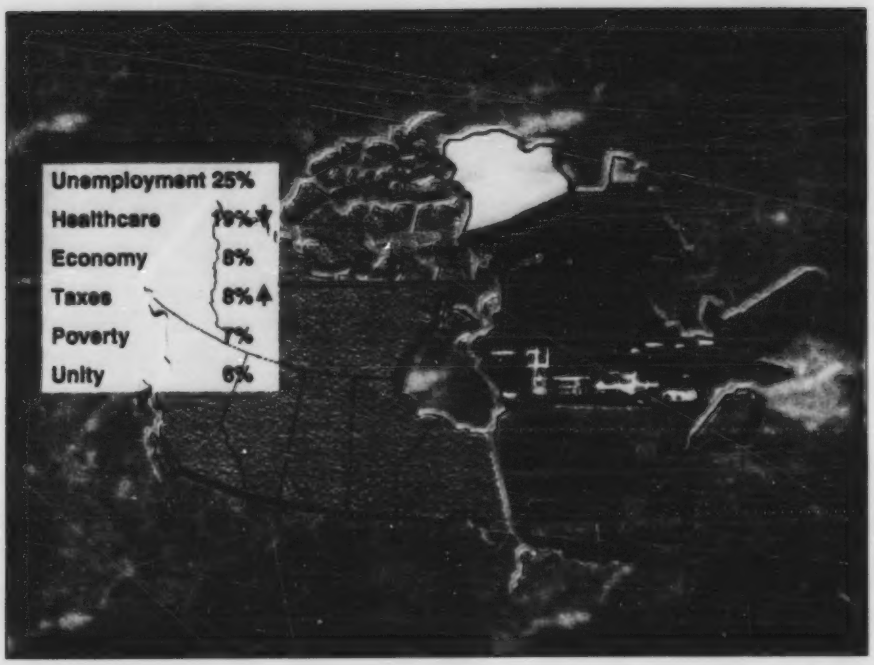
Issues by Regions



- In Quebec, unemployment outranks healthcare as the top issue. We note a 7-point decline since January in the number of those identifying healthcare as the top national issue, while those citing taxes has doubled over the same time period from 4°₀ to 8°₀

- Quebecers continue to be more preoccupied than most other Canadians with issues related to poverty and unity. These issues have remained relatively stable since October 1998, varying between 6°₀ and 7°₀.

- Other issues, we noted in our May findings include education (5°₀), debt (4°₀) and Kosovo (3°₀).



- In Quebec, unemployment outranks healthcare as the top issue. We note a 7-point decline since January in the number of those identifying healthcare as the top national issue, while those citing taxes has doubled over the same time period from 4% to 8%.

- Quebecers continue to be more preoccupied than most other Canadians with issues related to poverty and unity. These issues have remained relatively stable since October 1998, varying between 6% and 7%.

- Other issues, we noted in our May findings include education (5%), debt (4%) and Kosovo (3%).

Issues by regions

TOP NATIONAL ISSUES : QUEBEC

	October 1998	January 1999	May 1999
Unemployment	26%	23%	25%
Healthcare	18%	26%	19%
Economy	8%	7%	8%
Taxes	4%	4%	8%
Poverty	6%	6%	7%
Unity	6%	6%	6%
Education	4%	4%	5%
Debt	7%	7%	4%
Social issues in general	-	2%	3%
Kosovo	-	-	3%
Youth	3%	2%	2%
Elderly people	0%	0%	1%
Environment	1%	0%	1%
Transfer payments	1%	1%	1%

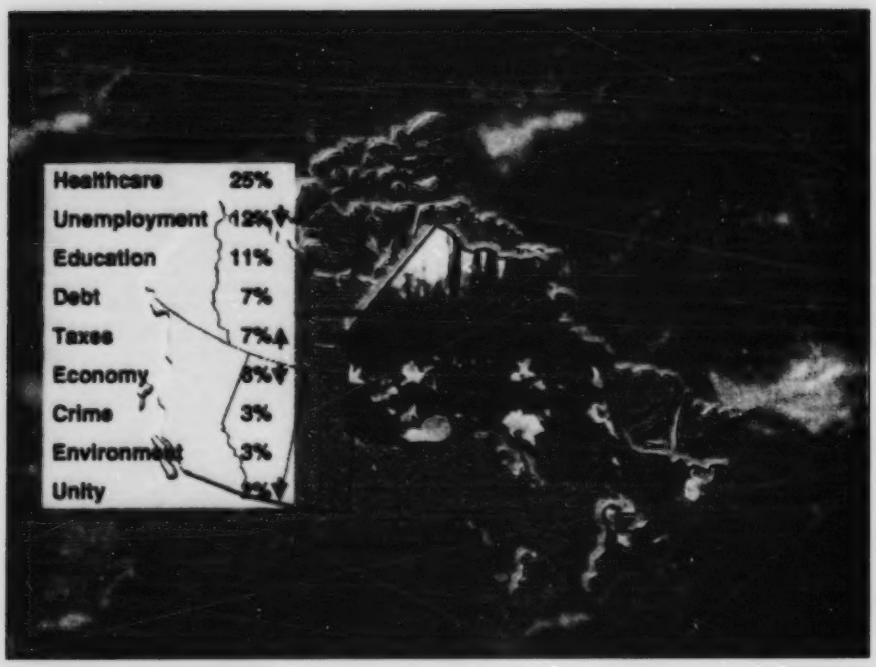
- In Ontario, healthcare has moved up, increasing from 16°₀ in October 1998 to 25°₀ in May 1999, and now outranks unemployment by a ratio of two to one.

- The number of those citing unemployment as a top issue has declined from 17°₀ in October to 12°₀ currently.

- Interestingly, we have seen a decline since October in concerns about the economy (from 10°₀ to 6°₀) and national unity (from 7°₀ to 2°₀) while taxation has steadily risen (from 4°₀ to 7°₀), although Ontarians are not the most vocal on this issue.

- Education remains a key concern in Ontario, at a level of about 10°₀ since October. Ontarians continue to be more preoccupied than most other Canadians with issues related to crime and the environment.

- Some 4°₀ of Ontarians cited the situation in Kosovo in our May findings.



- In Ontario, healthcare has moved up, increasing from 16% in October 1998 to 25% in May 1999, and now outranks unemployment by a ratio of two to one.

- The number of those citing unemployment as a top issue has declined from 17% in October to 12% currently.

- Interestingly, we have seen a decline since October in concerns about the economy (from 10% to 6%) and national unity (from 7% to 2%) while taxation has steadily risen (from 4% to 7%), although Ontarians are not the most vocal on this issue.

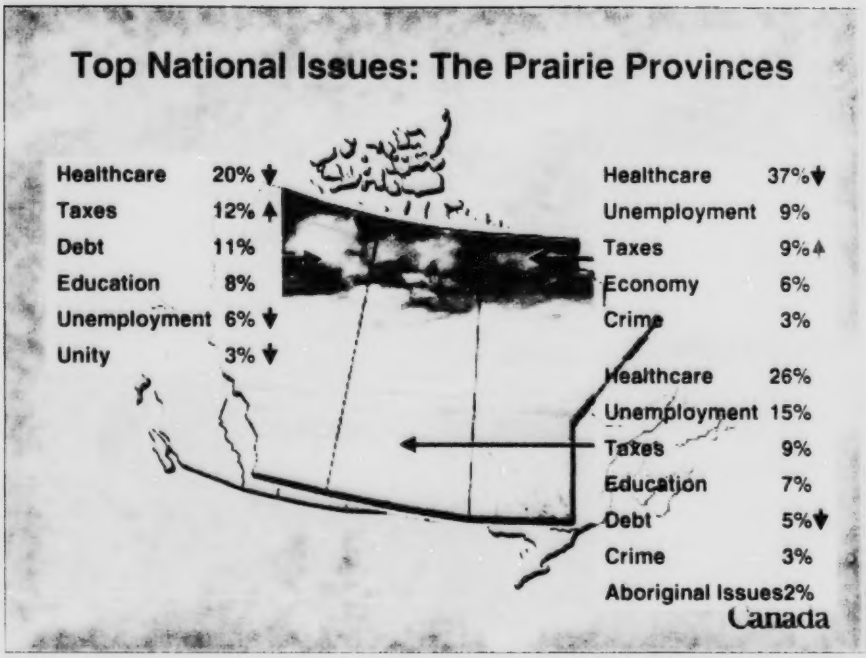
- Education remains a key concern in Ontario, at a level of about 10% since October. Ontarians continue to be more preoccupied than most other Canadians with issues related to crime and the environment.

- Some 4% of Ontarians cited the situation in Kosovo in our May findings.

Issues by regions

TOP NATIONAL ISSUES : ONTARIO

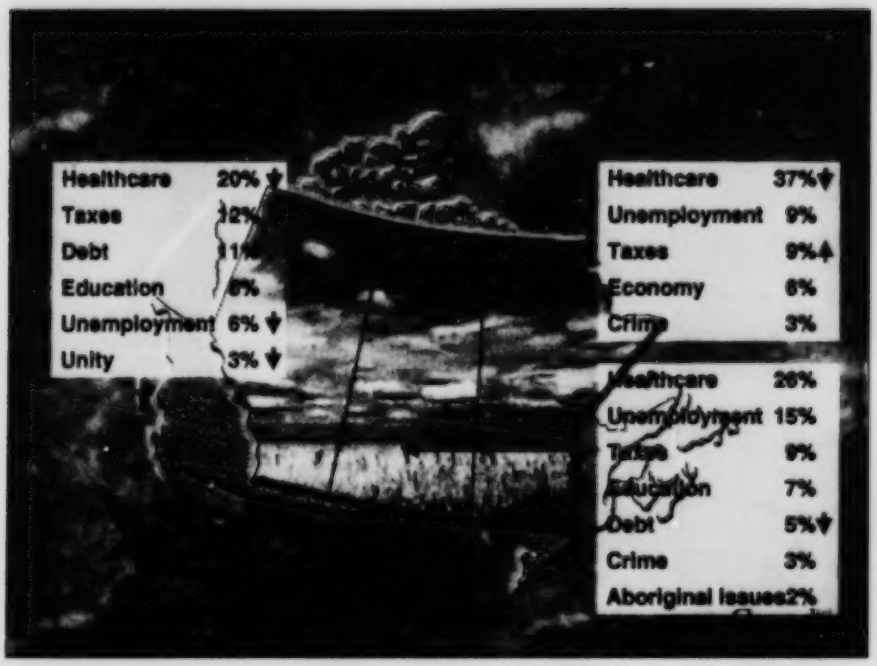
	October 1998	January 1999	May 1999
Healthcare	16%	29%	25%
Unemployment	17%	15%	12%
Education	13%	9%	11%
Debt	10%	7%	7%
Taxes	4%	5%	7%
Economy	10%	6%	6%
Social programs in general	-	4%	4%
Kosovo	-	-	4%
Poverty	2%	4%	4%
Crime	1%	2%	3%
Environment	2%	2%	3%
Unity	1%	3%	2%
Youth	7%	4%	2%
Elderly persons	1%	1%	1%
Immigration	1%	3%	1%



- Healthcare outranks all other issues in Manitoba by quite a wide margin although it has declined since January from 47°o to 37°o. By contrast, the numbers identifying taxes has more than doubled since January, from 4°o to 9°o.

- Concerns about unemployment are higher in Saskatchewan compared to Manitoba, but still less of a preoccupation than healthcare. We also find some mention of crime and aboriginal issues. The public agenda in Saskatchewan has been fairly stable since January 1999, although we note that concern about the debt has fallen off.

- Moving into Alberta, the public opinion landscape shifts considerably with lower levels of concern for healthcare and unemployment. Here we begin to see a greater preoccupation with taxes, which has moved from 5°o in October 1998 to 12°o in May 1999. Over the same period, the number citing unemployment has declined from 11°o to 6°o, and unity from 8°o to 3°o.



- Healthcare outranks all other issues in Manitoba by quite a wide margin although it has declined since January from 47% to 37%. By contrast, the numbers identifying taxes has more than doubled since January, from 4% to 9%.

- Concerns about unemployment are higher in Saskatchewan compared to Manitoba, but still less of a preoccupation than healthcare. We also find some mention of crime and aboriginal issues. The public agenda in Saskatchewan has been fairly stable since January 1999, although we note that concern about the debt has fallen off.

- Moving into Alberta, the public opinion landscape shifts considerably with lower levels of concern for healthcare and unemployment. Here we begin to see a greater preoccupation with taxes, which has moved from 5% in October 1998 to 12% in May 1999. Over the same period, the number citing unemployment has declined from 11% to 6%, and unity from 8% to 3%.

Issues by Regions

TOP NATIONAL ISSUES: THE PRAIRIE PROVINCES

MANITOBA

	January 1999	May 1999
Healthcare	47%	37%
Unemployment	8%	9%
Taxes	4%	9%
Economy	5%	6%
Crime	2%	3%
Social programs in general	3%	4%
Kosovo	-	4%

SASKATCHEWAN

	January 1999	May 1999
Healthcare	28%	26%
Unemployment	14%	15%
Taxes	7%	9%
Education	3%	7%
Crime	2%	3%
Aboriginal Issues	1%	2%
Economy	5%	5%
Social programs in general	3%	5%
Kosovo	-	4%

ALBERTA

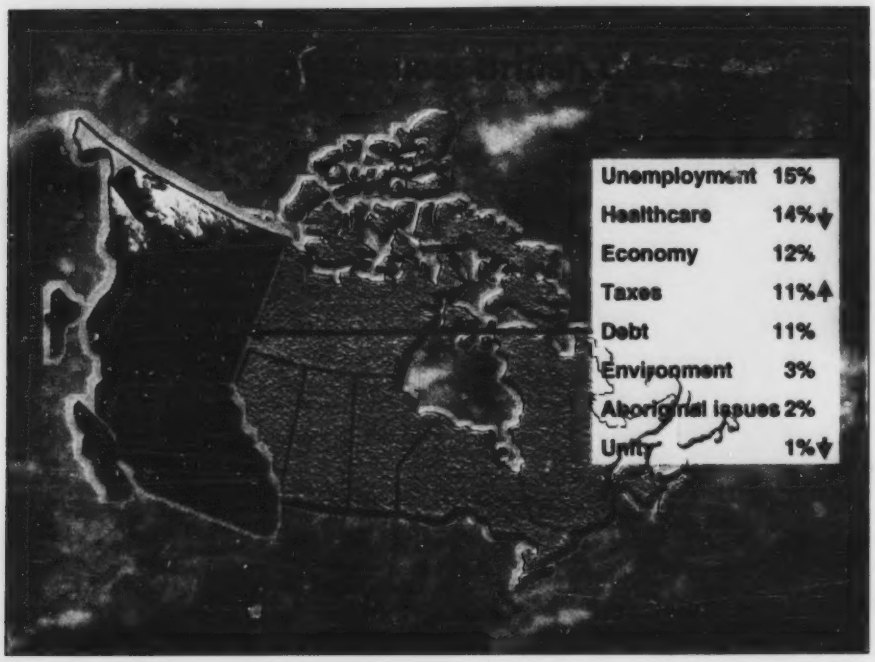
	October 1998	January 1999	May 1999
Healthcare	18%	26%	20%
Taxes	5%	9%	12%
Debt	12%	12%	11%
Education	8%	7%	8%
Unemployment	11%	8%	6%
Social programs in general	-	3%	6%
Kosovo	-	-	5%

- Finally, in B.C. we see somewhat lower levels of concern for healthcare than you find elsewhere in Canada and this has dropped off considerably since January (20%).

- British Columbians continue to focus more heavily on fiscal and economic issues, the environment and aboriginal issues.

- Like Ontario and Alberta, concerns about national unity have declined since October from 4% to 1% while taxes as a top national issue have been inching upward on the public agenda (from 6% to 11%).

- Among the other issues British Columbians are concerned about, we note education at 6% and social programs (5%). The issue of Kosovo is raised by 4% of respondents in May 1999.



- Finally, in B.C. we see somewhat lower levels of concern for healthcare than you find elsewhere in Canada and this has dropped off considerably since January (20%).

- British Columbians continue to focus more heavily on fiscal and economic issues, the environment and aboriginal issues.

- Like Ontario and Alberta, concerns about national unity have declined since October from 4% to 1% while taxes as a top national issue have been inching upward on the public agenda (from 6% to 11%).

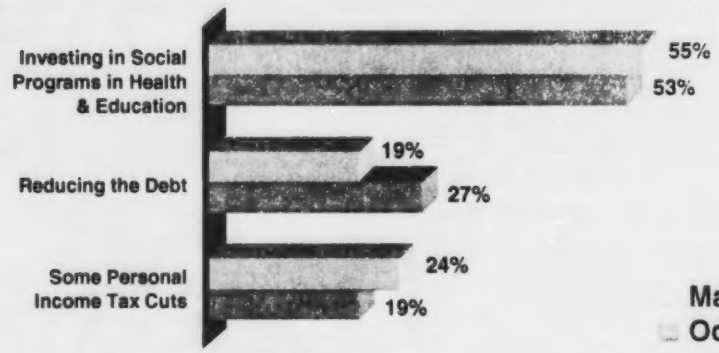
- Among the other issues British Columbians are concerned about, we note education at 6% and social programs (5%). The issue of Kosovo is raised by 4% of respondents in May 1999.

TOP NATIONAL ISSUES: BRITISH COLUMBIA

	October 1998	January 1999	May 1999
Unemployment	15%	16%	15%
Healthcare	10%	20%	14%
Economy	15%	10%	12%
Taxes	6%	9%	11%
Debt	14%	12%	11%
Environment	3%	2%	3%
Aboriginal Issues	1%	2%	2%
Education	6%	5%	6%
Social programs in general	-	3%	5%
Kosovo	-	-	4%
Youth	1%	3%	2%
Poverty	1%	2%	2%
Fisheries	1%	0%	1%
Crime	2%	2%	1%
Immigration	3%	1%	1%

Budget Priorities

"In planning its budget for next year, where should the Government of Canada put the most emphasis?"



Canada

- When we ask Canadians about their broad budget priorities, we see a heavy lean to social investments over debt reduction or tax cuts. This is particularly true for women (66%), Atlantic Canadians (69%) and Manitobans (61%).

- Note, however, the movement on tax cuts and the corresponding shift away from deficit reduction as a budget priority since October 1998. This is most notable in British Columbia.

- Men (24%) tend to favor deficit reduction more so than women (15%).

- When we ask Canadians about their broad budget priorities, we see a heavy lean to social investments over debt reduction or tax cuts. This is particularly true for women (66%), Atlantic Canadians (69%) and Manitobans (61%).

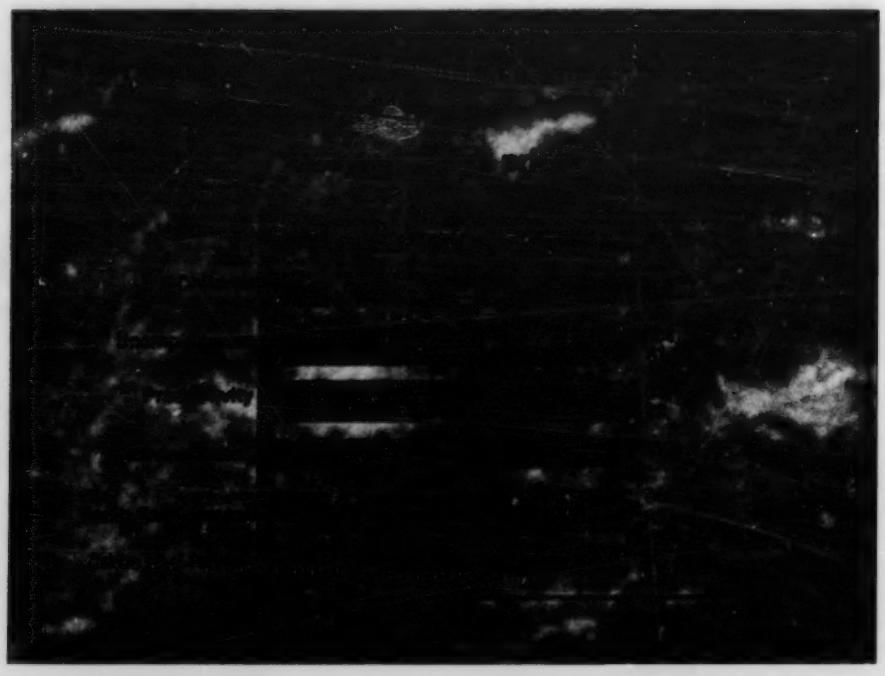
- Note, however, the movement on tax cuts and the corresponding shift away from deficit reduction as a budget priority since October 1998. This is most notable in British Columbia.

- Men (24%) tend to favor deficit reduction more so than women (15%).

BUDGET PRIORITIES

- The following table is showing priorities by province. With few exceptions, trends are similar to national ones.

	Some personal income tax cuts		Paying down the national debt		Investing in Social Programs	
	Oct. 98	May 99	Oct. 98	May 99	Oct. 98	May 99
British Columbia	19	29	39	26	41	46
Alberta	22	22	30	28	47	50
Saskatchewan	24	22	24	21	51	56
Manitoba	20	21	22	17	58	61
Ontario	16	21	27	20	56	58
Quebec	22	31	23	14	54	55
Atlantic	14	15	21	15	63	69
Nova Scotia	13	20	24	12	60	68
Canada	19	24	27	19	53	55



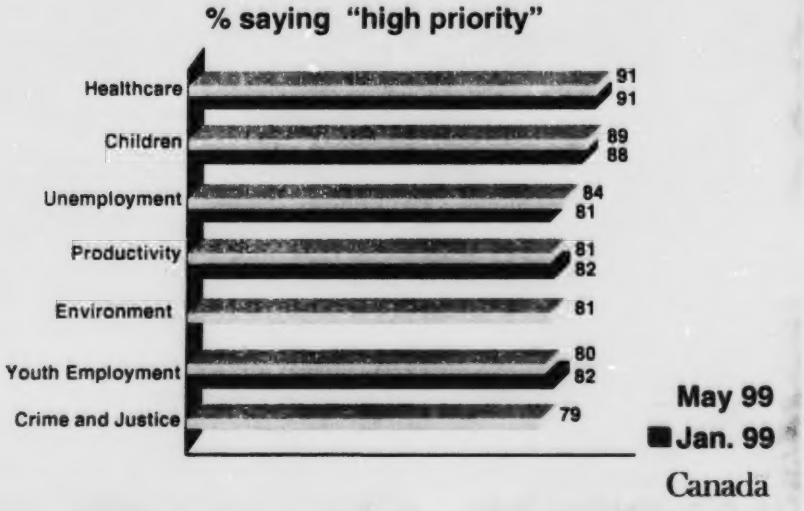
- When we took our respondents through a directed series of priorities, healthcare (especially among those 65 and over, women and Manitoba) and children (particularly in the Atlantic, among low income and women) continue to top the list, followed by unemployment (Atlantic Canadians and residents of Quebec, 55-64 years old and women).

- Canadians continue to place a strong emphasis on productivity (especially among those between 35 and 44 years old and high income earners) and the environment (Ontario and youth), as well as crime and justice (seniors, women and Manitobans).

- Issues such as the standard of living (a slightly higher priority in the Atlantic and among those between 55 to 64 years of age), research and development (higher among men), and international trade (higher in British Columbia) occupy the middle ground.

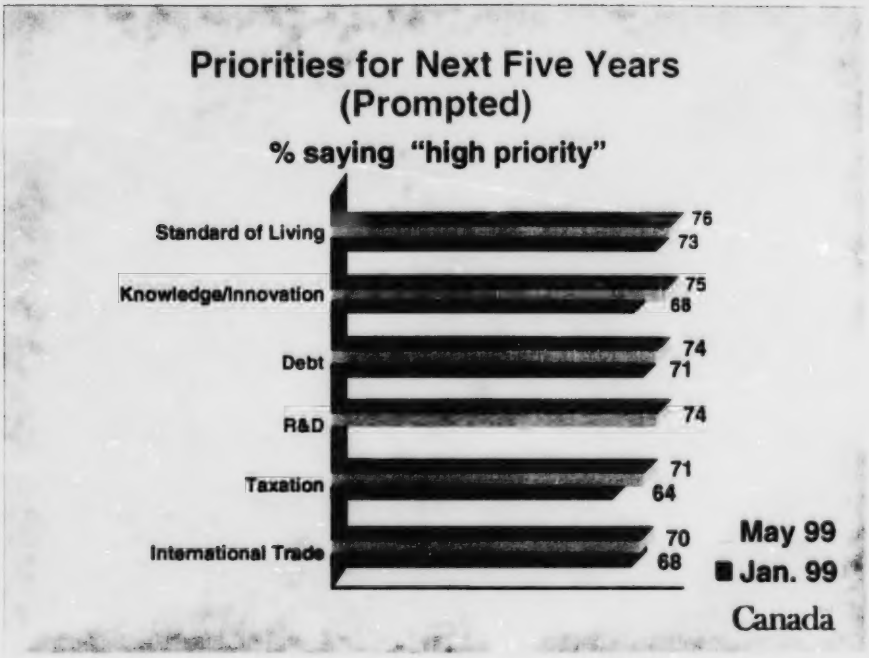
- We also note a 7 point increase between January and May in the number of those saying taxation should be a high priority for the Government of Canada over the next five years. The same can be said about knowledge and innovation.

Priorities for Next Five Years (Prompted)



- When we took our respondents through a directed series of priorities, healthcare (especially among those 65 and over, women and Manitoba) and children (particularly in the Atlantic, among low income and women) continue to top the list, followed by unemployment (Atlantic Canadians and residents of Quebec, 55-64 years old and women).

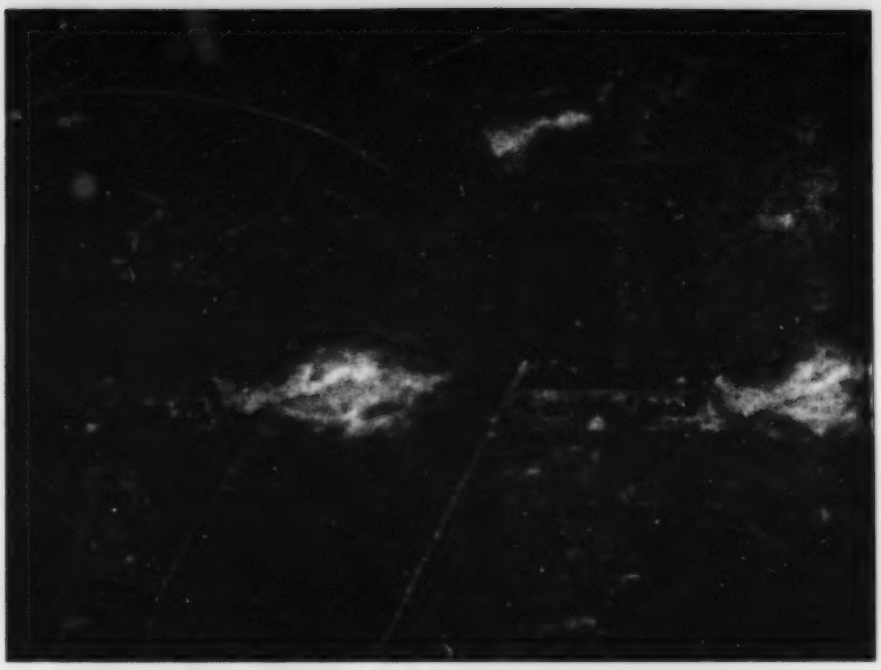
- Canadians continue to place a strong emphasis on productivity (especially among those between 35 and 44 years old and high income earners) and the environment (Ontario and youth), as well as crime and justice (seniors, women and Manitobans).



- Issues such as the standard of living (a slightly higher priority in the Atlantic and among those between 55 to 64 years of age), research and development (higher among men), and international trade (higher in British Columbia) occupy the middle ground

- We also note a 7 point increase between January and May in the number of those saying taxation should be a high priority for the Government of Canada over the next five years. The same can be said about knowledge and innovation

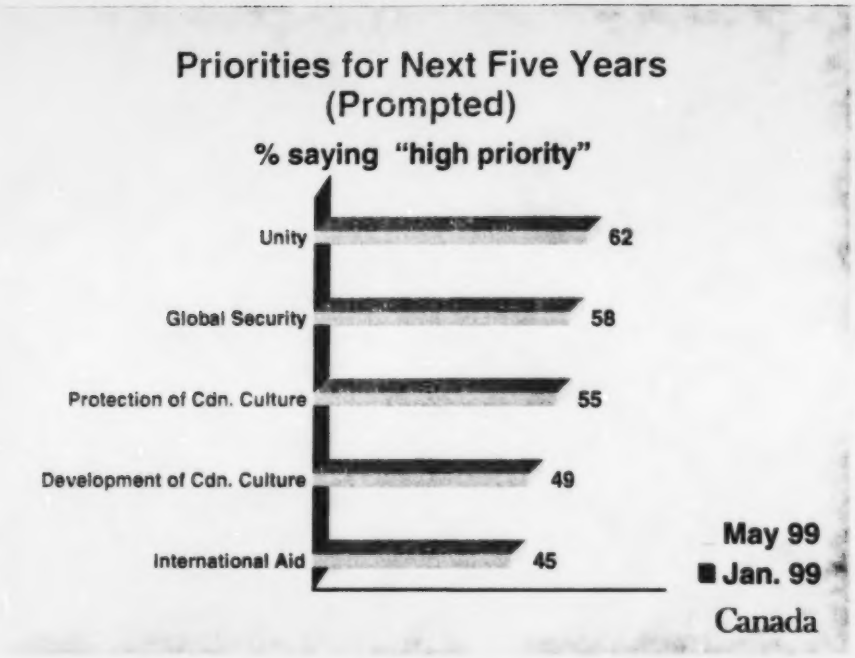
- Priorities occupying the third tier include unity (higher in the Atlantic region and among older Canadians), global security (higher among those over 65 years old, Alberta), the protection or development of Canadian culture and international aid.



- Taxation is a higher priority for middle-aged Canadians, for those in middle and upper income groups and particularly for residents of B.C. and Alberta.

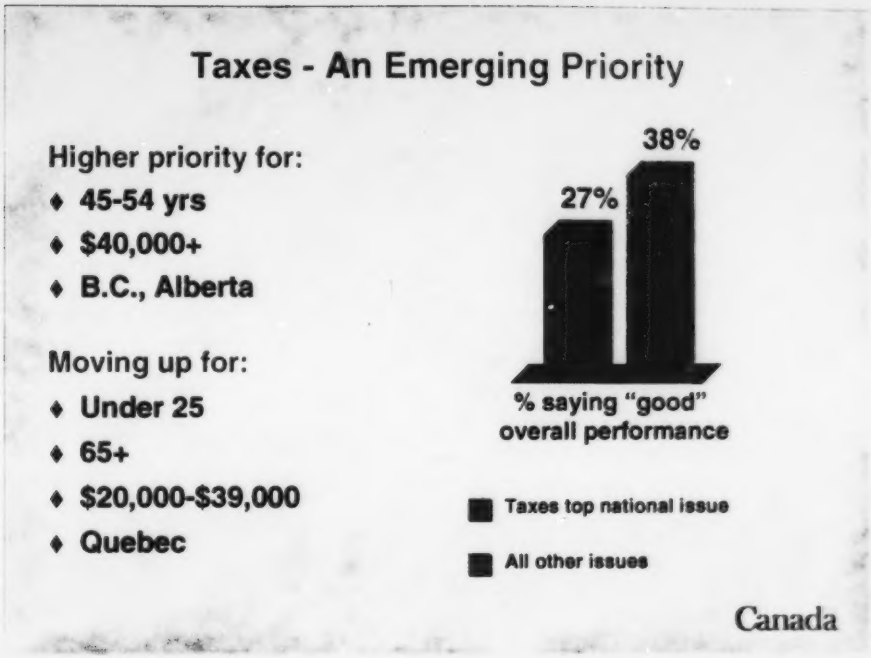
- But this issue has become an increasing concern for all Canadians. It is a growing preoccupation for both younger and older Canadians, for low income earners, and for residents of Quebec, where we have seen a 10 point increase since January in those identifying it as a priority.

- Across all other issues, the Government of Canada receives an average performance rating of 38%. However, this rating drops by 11 points to 27% for those who cite taxes as their top issue.



- Priorities occupying the third tier include unity (higher in the Atlantic region and among older Canadians), global security (higher among those over 65 years old Alberta), the protection or development of Canadian culture and international aid.

Priorities for the Next Five Years



- Taxation is a higher priority for middle-aged Canadians, for those in middle and upper income groups and particularly for residents of B.C. and Alberta.

- But this issue has become an increasing concern for all Canadians. It is a growing preoccupation for both younger and older Canadians, for low income earners, and for residents of Quebec, where we have seen a 10 point increase since January in those identifying it as a priority.

- Across all other issues, the Government of Canada receives an average performance rating of 38%. However, this rating drops by 11 points to 27% for those who cite taxes as their top issue.

- We asked our respondents to pr
  day, and to consider 12 possible
  Government of Canada's activitie
  exclusive.

- We found that respondents were
  on nation building through invest
  stronger Canada for our children
  (particularly among women, your
  followed by improving Canadians
  Canadians with integrity. Our res
  building a safer and more secure

- Messages with an economic or fi
  and providing sound fiscal manag

etend to be Prime Minister for a
e principles which might guide the
es. Their choices were not mutually

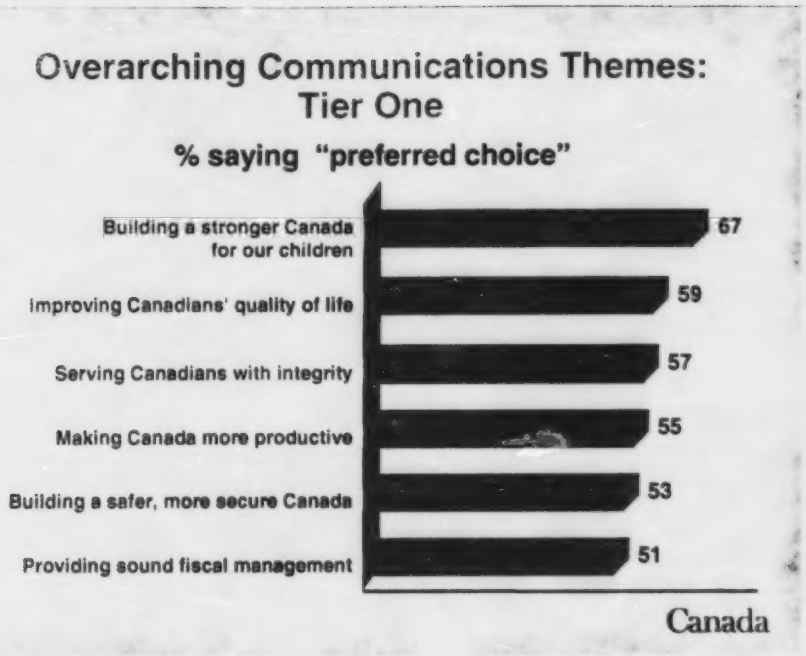
more drawn to themes which focus
ments in people. Building a
came out ahead of all others,
ng people and older Canadians)
s' quality of life and serving
spondents also reacted well to
e Canada.

iscal focus, including productivity
gement, also resonate.

Overarching Themes

- By contrast, themes which emphasize diversity, improving Canada's standard of living and international competitiveness generally scored less well overall.

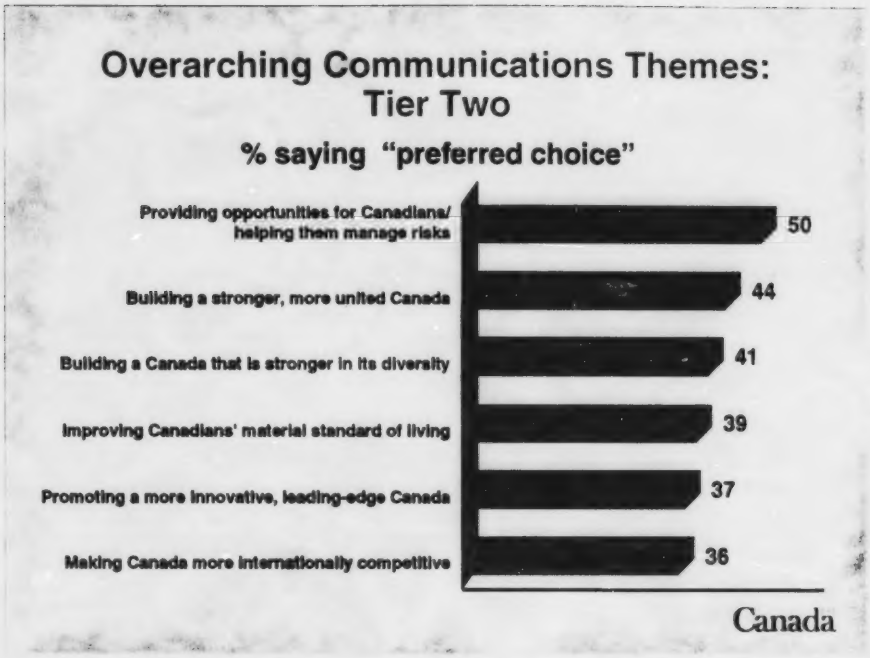
Overarching Communications Themes: Tier One



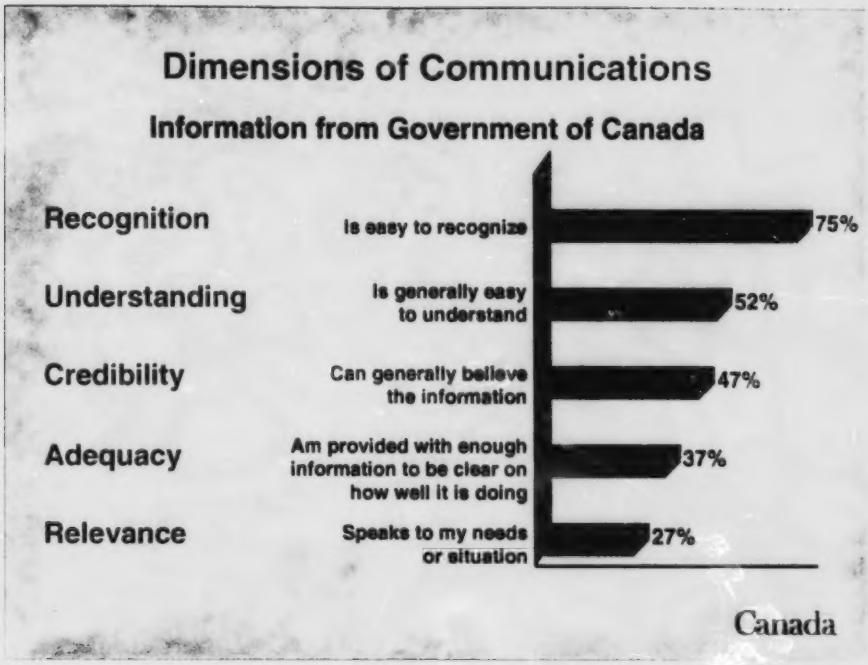
- We asked our respondents to pretend to be Prime Minister for a day, and to consider 12 possible principles which might guide the Government of Canada's activities. Their choices were not mutually exclusive.

- We found that respondents were more drawn to themes which focus on nation building through investments in people. Building a stronger Canada for our children came out ahead of all others, (particularly among women, young people and older Canadians) followed by improving Canadians' quality of life and serving Canadians with integrity. Our respondents also reacted well to building a safer and more secure Canada.

- Messages with an economic or fiscal focus, including productivity and providing sound fiscal management, also resonate.



- By contrast, themes which emphasize diversity, improving Canada s standard of living and international competitiveness generally scored less well overall



- On this slide, we examine five critical dimensions of communications - recognition, understanding, credibility, adequacy and relevance.

- While 75% of Canadians believe they could easily identify information from the Government of Canada, few would say that we speak to their needs or situation.

- Yet there is a demand for more information. Just over one third of respondents feel they are provided with enough information to know how well the Government of Canada is doing on various issues of concern.

- We continue to face a skeptical public. Slightly less than half of all Canadians believe the information government provides.

- And, there is room for improvement - simplifying information, making it clearer and easier to understand.

- On this slide, we examine five critical dimensions of communications - recognition, understanding, credibility, adequacy and relevance.
- While 75% of Canadians believe they could easily identify information from the Government of Canada, few would say that we speak to their needs or situation.
- Yet there is a demand for more information. Just over one third of respondents feel they are provided with enough information to know how well the Government of Canada is doing on various issues of concern.
- We continue to face a skeptical public. Slightly less than half of all Canadians believe the information government provides.
- And, there is room for improvement - simplifying information, making it clearer and easier to understand.

Perceptions

DIMENSIONS OF COMMUNICATIONS

- Five critical dimensions of communications were examined. Those groups who have a higher percentage than the national average are identified.

I can definitely tell if an advertisement or publication is sponsored by the Government of Canada (75% AGREE)

25-34 years old	80%
$60,000 + household income	79%
Post secondary education	79%
Quebec	77%

I think information from the Government of Canada is generally easy to understand (52% AGREE)

Quebec	58%
under $20,000 - household income	57%
25-34 years old	56%
65 years and over	55%
University degree	55%

I think you can generally believe the information you get from the Government of Canada (46% AGREE)

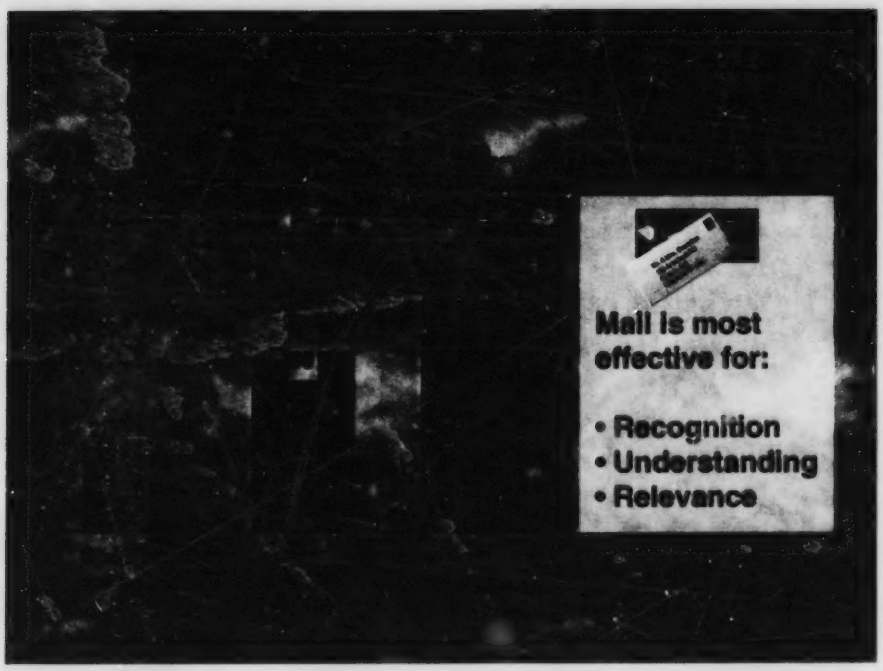
65 years and over	53%
Quebec	52%
25-34 years old	50%
$40,000 - $59,000 household income	50%
University degree	50%

I believe I am being provided with enough information from the Government of Canada to be clear on how well it is doing (37% AGREE)

Quebec	42%
Manitoba	41%
$20,000 or less household income	40%

Generally, I find that information from the Government of Canada does not really speak to my need or situation (27% DISAGREE)

45-54 years old	32%
$40,000 and over - household income	31%
Manitoba	30%



- Our May results revealed that more Canadians recall having seen, read or heard something from the Government of Canada on television (34%) or in print (32%) than they do through the mail (20%).

- However, examining the relative effectiveness of television, news print and mail, we see that those who have obtained their information through the mail generally give the Government higher marks in terms of relevance, ease of understanding, and recognition.

- Our October findings underscored a preference among Canadians for more information from the government through the mail. So, we see that not only is mail perhaps underutilized as a communications tool, but it has a somewhat greater potential, compared to television and newsprint, to present information that is perceived to be relevant, clear and recognizable to Canadians.

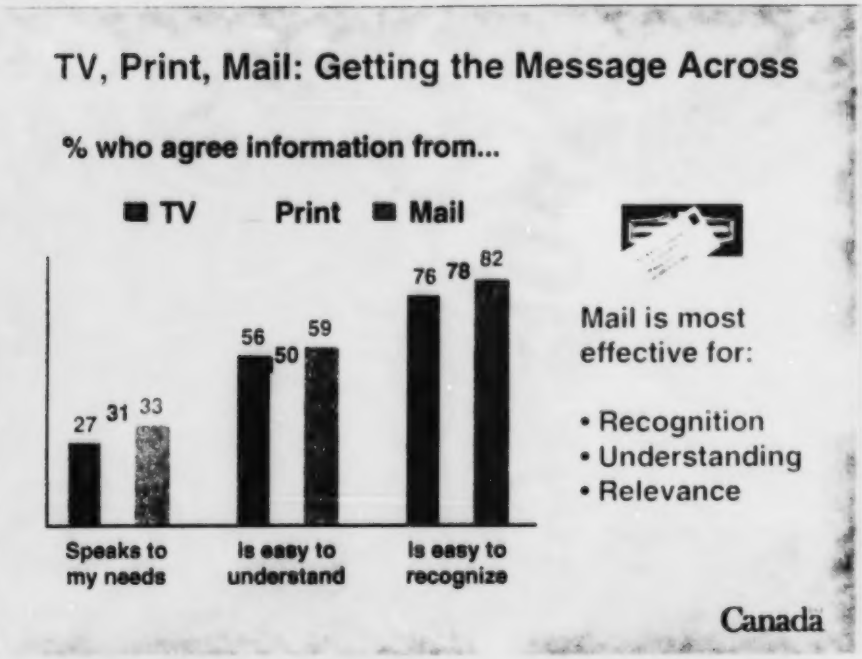
- As you see from this chart, there has been a steady increase in the last three years in the number of Internet users, with almost one in every two Canadians online in 1999.

- In the first ten years of the Internet's existence more Canadians are now online than we would have found using the telephone in the first fifty years of its existence.

- But, as you can see from the chart on the right, Internet usage is still more predominant among younger Canadians, higher educated Canadians and men, although the gender gap is diminishing and we do note an increasing number of older Canadians now online.

- The following table illustrates patterns of Internet usage. Most Canadians are online through their home computer or at work. A majority spend 5 hours or less per week online.

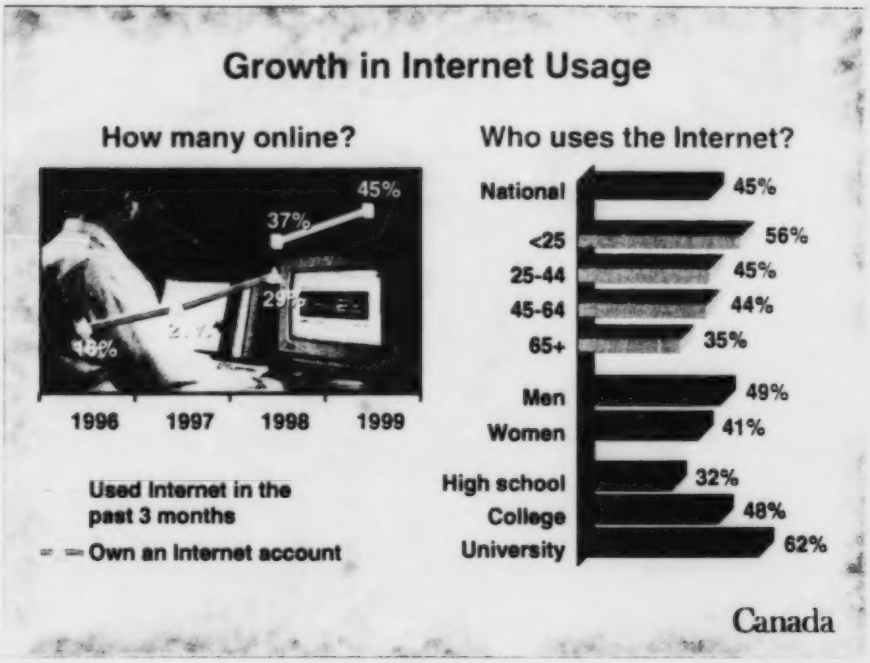
Usage of Media



- Our May results revealed that more Canadians recall having seen, read or heard something from the Government of Canada on television (34%) or in print (32%) than they do through the mail (20%).

- However, examining the relative effectiveness of television, news print and mail, we see that those who have obtained their information through the mail generally give the Government higher marks in terms of relevance, ease of understanding, and recognition.

- Our October findings underscored a preference among Canadians for more information from the government through the mail. So, we see that not only is mail perhaps underutilized as a communications tool, but it has a somewhat greater potential, compared to television and newsprint, to present information that is perceived to be relevant, clear and recognizable to Canadians.



- As you see from this chart, there has been a steady increase in the last three years in the number of Internet users, with almost one in every two Canadians online in 1999.

- In the first ten years of the Internet's existence more Canadians are now online than we would have found using the telephone in the first fifty years of its existence.

- But, as you can see from the chart on the right, Internet usage is still more predominant among younger Canadians, higher educated Canadians and men, although the gender gap is diminishing and we do note an increasing number of older Canadians now online.

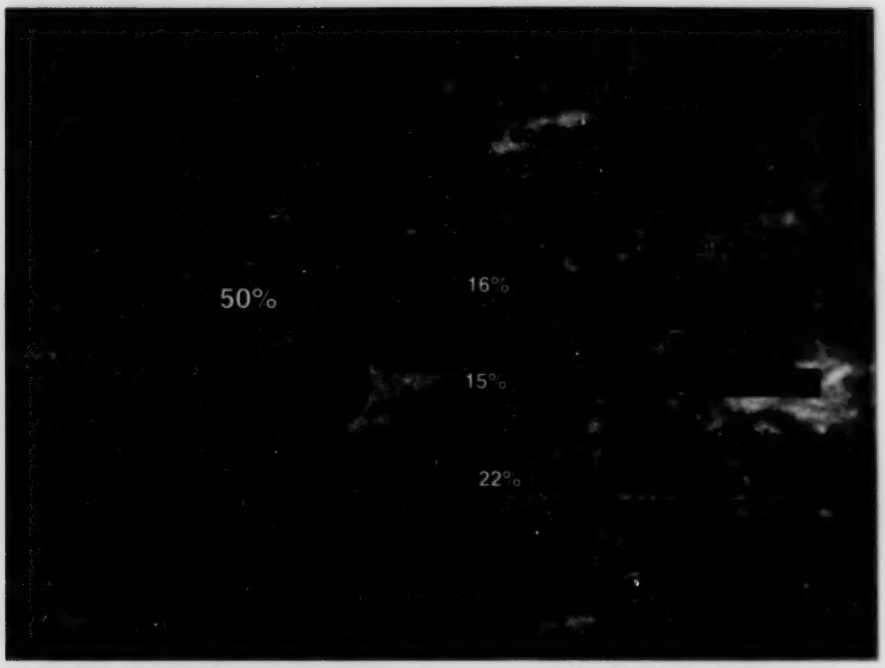
- The following table illustrates patterns of Internet usage. Most Canadians are online through their home computer or at work. A majority spend 5 hours or less per week online.

Where did you use an Internet account? (more than one choice)

Home	74%
Work	36%
School	14%
Public access site	6%
Friends/relatives	4%

Including personal and work-related activities, how many hours a week would you spend accessing the Internet at home?

1-2 hour(s)	32%
3-5 hours	28%
6-10 hours	21%
>10 hours	17%



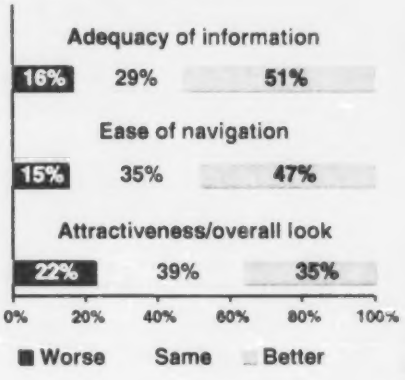
- About half of Internet users say they have visited a Government of Canada site over the last year and, for the most part, the Government fares about the same as or better than others in terms of the adequacy of information provided, the ease of navigation through sites and the overall attractiveness of Web sites.

- Our focus group participants underscored that it will become even more important to offer Canadians a single point of entry to government information online with hotlinks to other sites.

Government of Canada Websites

"Have you visited any Government of Canada Internet sites in the past 12 months?" [Internet users only]

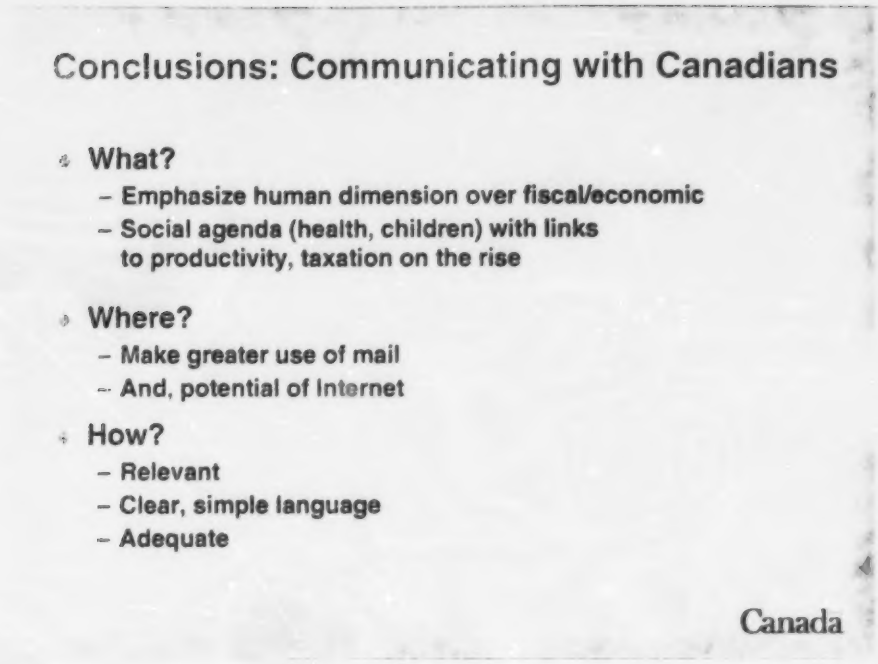
"How do Government of Canada sites compare to those of large companies in terms of...?"



Canada

- About half of Internet users say they have visited a Government of Canada site over the last year and, for the most part, the Government fares about the same as or better than others in terms of the adequacy of information provided, the ease of navigation through sites and the overall attractiveness of Web sites.

- Our focus group participants underscored that it will become even more important to offer Canadians a single point of entry to government information online with hotlinks to other sites.



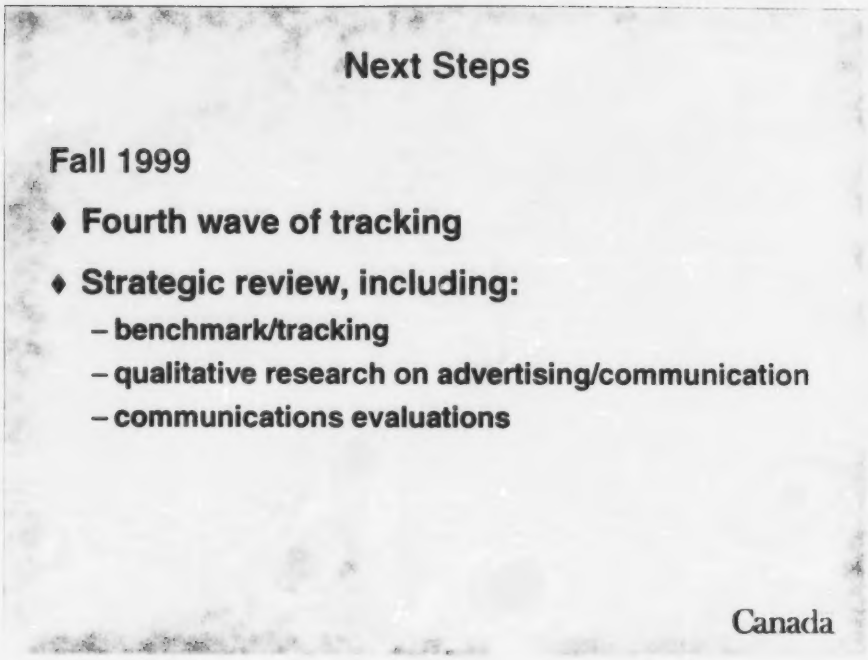
- In conclusion, Canadians want the Government to emphasize the human dimension in its communications. Communications should continue to emphasize the social agenda, particularly health and children.

- However, more and more Canadians want to know about the government's tax agenda.

- Government should continue to integrate mail more effectively into the media mix. Government should also turn its attention more towards Internet as an emerging communications tool, recognizing its usefulness in targeting communications, particularly to younger Canadians. And, the Government should continue to craft communications in a language and style which presents information simply and clearly.

- But, more importantly, the Government of Canada's communications need to be relevant. Canadians want to see themselves reflected in communications. They want communication to address the issues that are of greatest concern to them and to provide them with information which is both interesting and useful.

Conclusions



- We will continue to measure the government's progress on communications. The next nationwide tracking survey will be conducted in the late summer and we will be back to you in the Fall with these results.

- We propose, at that time, after one full year of tracking, to provide you with a synthesis of the results

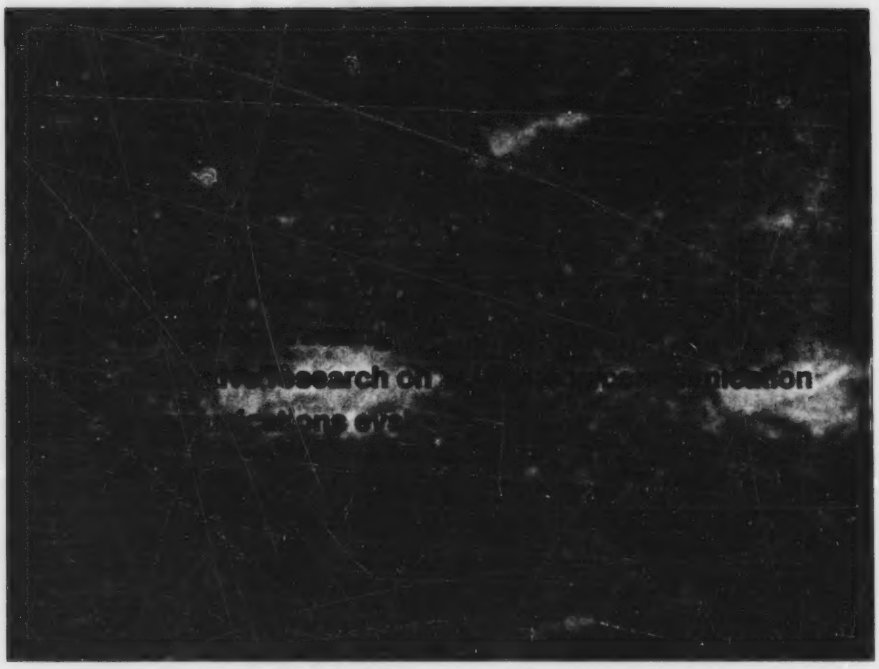
- In conclusion, Canadians want the Government to emphasize the human dimension in its communications. Communications should continue to emphasize the social agenda, particularly health and children.

- However, more and more Canadians want to know about the government's tax agenda.

- Government should continue to integrate mail more effectively into the media mix. Government should also turn its attention more towards Internet as an emerging communications tool, recognizing its usefulness in targeting communications, particularly to younger Canadians. And, the Government should continue to craft communications in a language and style which presents information simply and clearly.

- But, more importantly, the Government of Canada's communications need to be relevant. Canadians want to see themselves reflected in communications. They want communication to address the issues that are of greatest concern to them and to provide them with information which is both interesting and useful.

Conclusions

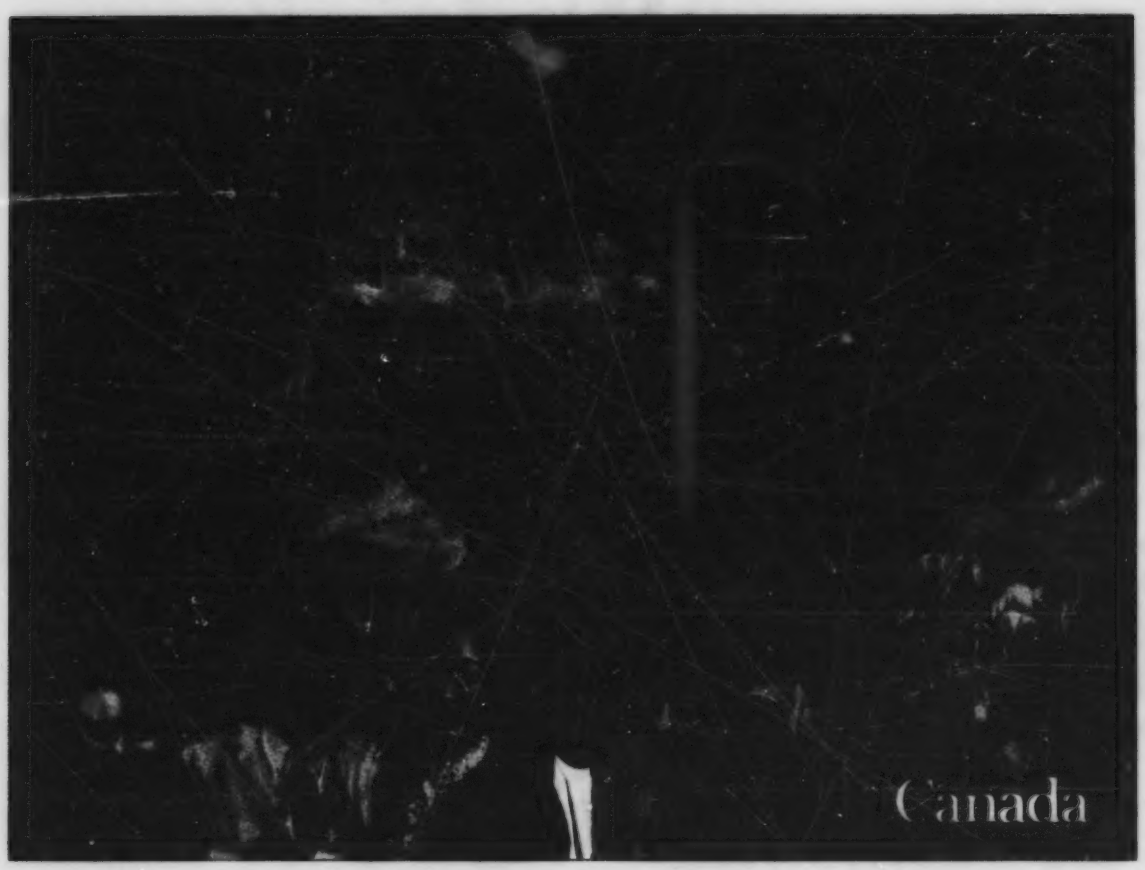


- We will continue to measure the government's progress on communications. The next nationwide tracking survey will be conducted in the late summer and we will be back to you in the Fall with these results.

- We propose, at that time, after one full year of tracking, to provide you with a synthesis of the results.

Conclusions

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office



Résultats de l'enquête de suivi sur les attitudes et les perceptions relativement aux communications du gouvernement du Canada printemps 1999

Canada

BUREAU D'INFORMATION DU CANADA

ENQUÊTE DE SUIVI SUR LES

COMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES

La recherche sur l'opinion publique en matière de communications gouvernementales entreprise par le BIC à l'automne 1998 s'inscrit dans le cadre de son nouveau mandat visant à appuyer les travaux du Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales et à améliorer les communications entre le gouvernement et les citoyens.

Vous trouverez ci-après les résultats de notre analyse tirée des données de notre plus récente enquête de suivi et dont les principaux éléments ont été communiqués au Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales et au Cabinet.

Cette enquête, réalisée entre le 23 avril et le 13 mai dernier, est la troisième depuis octobre 1998, date à laquelle nous avons élaboré et mis en place le premier sondage national devant servir de cadre de référence. Et depuis, des enquêtes de suivi sont réalisées trimestriellement. Nous avons sondé jusqu'à maintenant plus de 10 000 Canadiens(nes).

Chacune de nos enquêtes permet d'examiner les grands paramètres environnementaux et diverses dimensions clés en matière de communications gouvernementales. Jusqu'à présent, nous avons repéré les besoins des Canadiennes et Canadiens en matière d'information, leurs préférences quant aux médias et l'efficacité globale de nos communications et outils.

Nous espérons que ces informations vous seront utiles dans le cadre de vos activités de communications gouvernementales, et ce, tant en ce qui concerne l'élaboration de vos plans et stratégies que la réalisation d'initiatives plus spécifiques notamment des campagnes de publicité et divers autres produits d'information.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

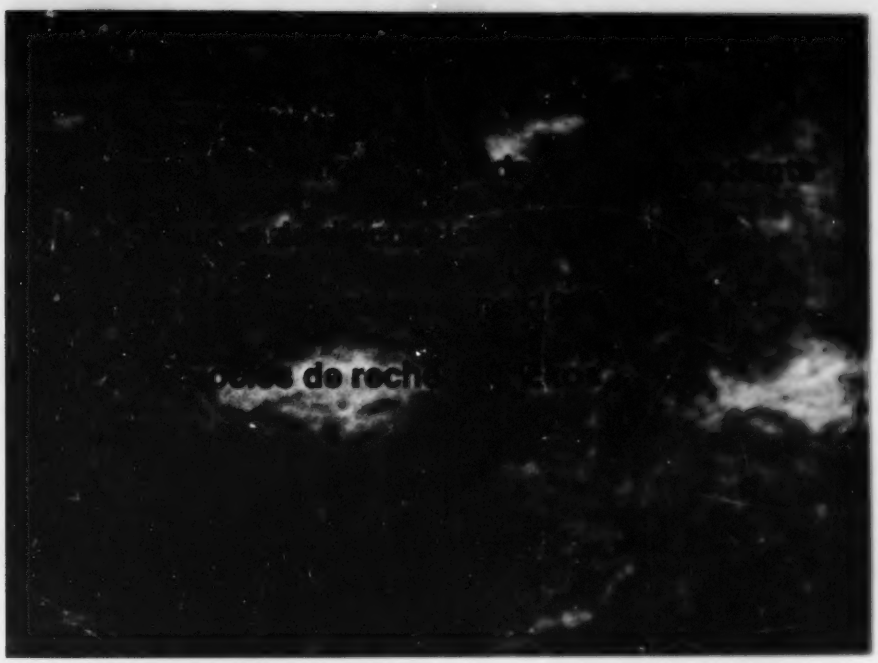
20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-5161
Email: info@micromedia.on.ca

- Ce document examine l'état de l'opinion publique, notamment en ce qui concerne les perceptions des Canadiens(nes) vis-à-vis de la performance du gouvernement, leurs préoccupations et leurs priorités.

- En matière de communications, nous avons aussi testé une série de thèmes directeurs qui pourraient servir, par exemple, de guide pour l'élaboration de cadres concernant les communications gouvernementales.

- Nous avons aussi interrogé les Canadiens(nes) sur la perception qu'ils ont des communications gouvernementales et de l'utilisation des divers médias.

Table des matières



- Les résultats de mai dernier reflètent les vues de plus de 4 400 Canadiens(nes), y compris des suréchantillonnages en Nouvelle-Écosse, au Manitoba et en Saskatchewan (près de 400 répondants dans chacune de ces trois dernières provinces).

- Dans le cas des provinces Maritimes, nous envisageons d'effectuer un suréchantillonnage par rotation pour chacune des provinces au cours des trois prochaines enquêtes.

- La marge d'erreur est de 1,5 % (19 fois sur 20) mais elle est plus importante pour les régions et les sous-groupes.

- Nous avons aussi tenu une série de groupes de discussion (10 au total) dans cinq centres urbains au Canada (Vancouver, Winnipeg, Toronto, Montréal et Halifax). Les participants ont été sélectionnés en fonction de leur niveau d'éducation (dans chaque région, un groupe ayant une formation de niveau secondaire ou moins, et un autre avec au moins une formation postsecondaire).

- Recherche effectuée par *Ekos Research Associates Inc.* entre le 23 avril et le 13 mai 1999.

Table des matières

- **Contexte**
- **État de l'opinion publique**
  - Mesures de performance
  - Préoccupations nationales et par régions
  - Priorités budgétaires et pour l'avenir
- **Communications**
  - Thèmes directeurs en communications
  - Perceptions des communications gouvernementales
  - Utilisation des médias
- **Conclusions**

Canada

- Ce document examine l'état de l'opinion publique, notamment en ce qui concerne les perceptions des Canadiens(nes) vis-à-vis de la performance du gouvernement, leurs préoccupations et leurs priorités.

- En matière de communications, nous avons aussi testé une série de thèmes directeurs qui pourraient servir, par exemple, de guide pour l'élaboration de cadres concernant les communications gouvernementales.

- Nous avons aussi interrogé les Canadiens(nes) sur la perception qu'ils ont des communications gouvernementales et de l'utilisation des divers médias.

Contexte

- **Sondage national auprès de 4 400 répondants**
- **10 groupes de discussion**
- **Entre le 23 avril et le 13 mai 1999**
- **Par Associés de recherche Ekos**

Canada

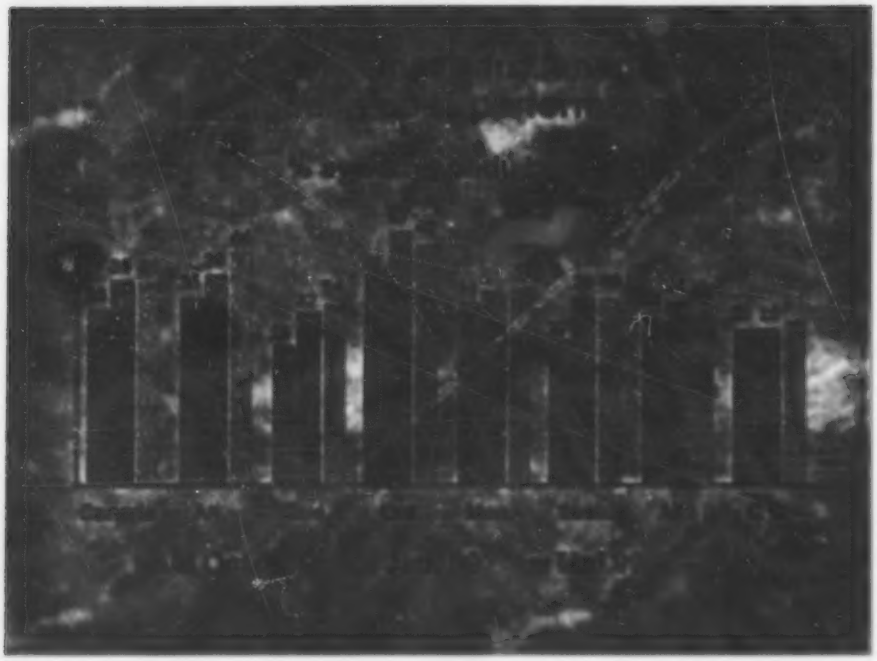
- Les resultats de mai dernier refletent les vues de plus de 4 400 Canadiens(nes), y compris des surechantillonnages en Nouvelle-Ecosse, au Manitoba et en Saskatchewan (pres de 400 repondants dans chacune de ces trois dernieres provinces)

- Dans le cas des provinces Maritimes, nous envisageons d'effectuer un surechantillonnage par rotation pour chacune des provinces au cours des trois prochaines enquetes

- La marge d'erreur est de 1,5 °c (19 fois sur 20) mais elle est plus importante pour les regions et les sous-groupes

- Nous avons aussi tenu une serie de groupes de discussion (10 au total) dans cinq centres urbains au Canada (Vancouver, Winnipeg, Toronto, Montreal et Halifax). Les participants ont ete selectionnes en fonction de leur niveau d'education (dans chaque region, un groupe ayant une formation de niveau secondaire ou moins, et un autre avec au moins une formation postsecondaire)

- Recherche effectuee par *Ekos Research Associates Inc.* entre le 23 avril et le 13 mai 1999



- On note une légère augmentation des taux de performance entre octobre 1998 et janvier 1999. Les résultats les plus récents montrent que le taux est resté stable à 38 %, les Canadiens(nes) attribuant une cote de performance positive au gouvernement du Canada.

- Il y a eu peu de changements depuis janvier parmi les régions et les provinces. L'Ontario (45 %) continue à offrir la meilleure cote, la Colombie-Britannique (31 %), l'Alberta (33 %) et le Québec (34 %) les plus faibles.

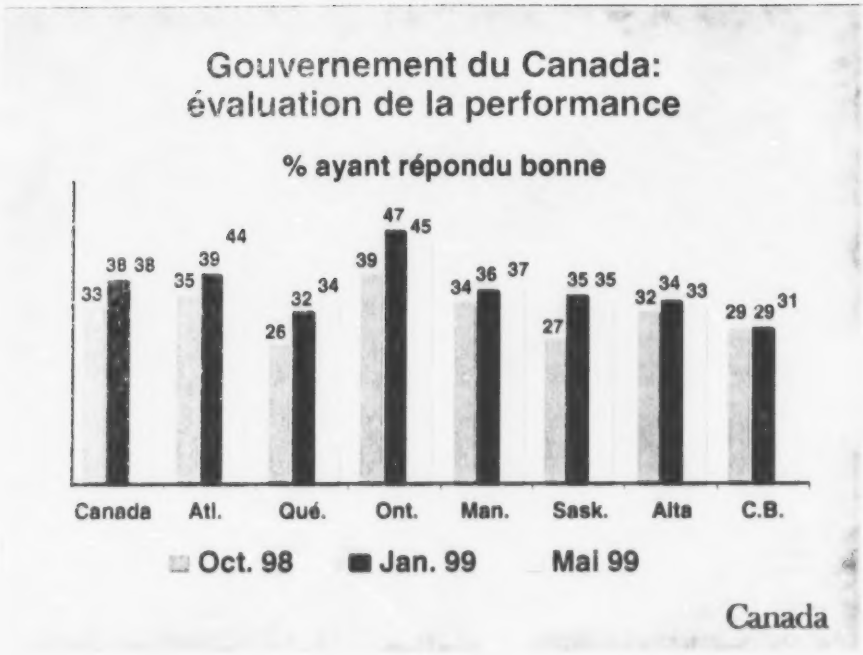
- Dans la région de l'Atlantique, on note une légère augmentation, et ce, pour chacun des trois derniers sondages, le pourcentage passant de 35 % en octobre 1998 à 44 % en mai 1999.

- Six Canadiens(nes) sur dix soutiennent que le gouvernement du Canada est sur la bonne voie.

- Le gouvernement du Canada continue à avoir une meilleure cote que les gouvernements provinciaux, sauf en Alberta (un écart de 15 points en faveur du gouvernement provincial).

- En Colombie-Britannique, on note un écart accru depuis janvier en raison, notamment, d'une amélioration de la cote du gouvernement du Canada et d'une légère détérioration de celle du gouvernement provincial (un écart de 28 points en janvier comparé à 35 points maintenant).

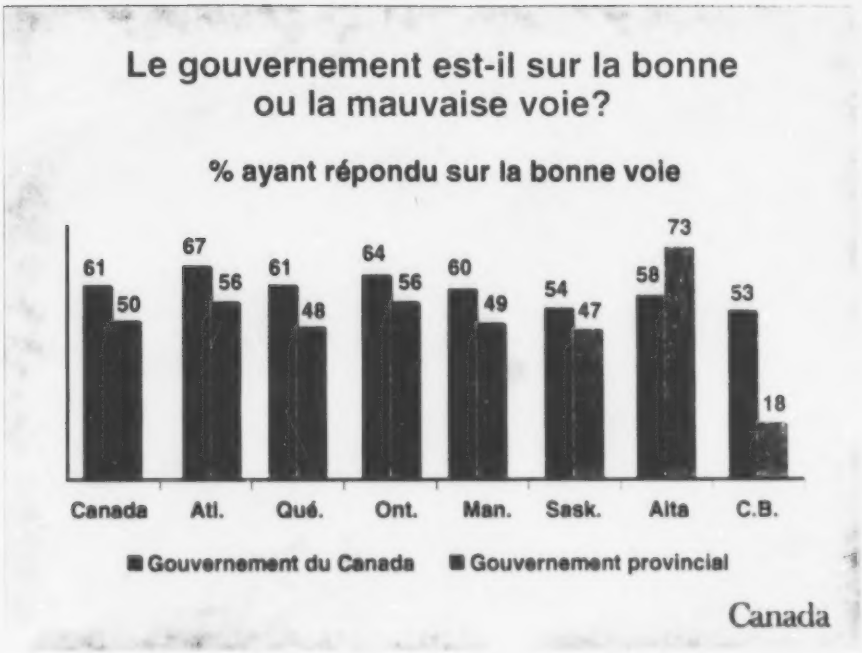
- Au Québec, on voit maintenant que le gouvernement du Canada bénéficie d'un avantage de 13 points sur cette question (l'écart était nul en janvier dernier). En fait, le gouvernement du Québec a enregistré une baisse de 9 % depuis janvier, la plus prononcée parmi les provinces.



- On note une legere augmentation des taux de performance entre octobre 1998 et janvier 1999. Les resultats les plus recents montrent que le taux est reste stable a 38 %, les Canadiens(nes) attribuant une cote de performance positive au gouvernement du Canada.

- Il y a eu peu de changements depuis janvier parmi les regions et les provinces. L'Ontario (45 %) continue a offrir la meilleure cote, la Colombie-Britannique (31 %), l'Alberta (33 %) et le Quebec (34 %) les plus faibles.

- Dans la region de l'Atlantique, on note une legere augmentation, et ce, pour chacun des trois derniers sondages, le pourcentage passant de 35 % en octobre 1998 a 44 % en mai 1999.

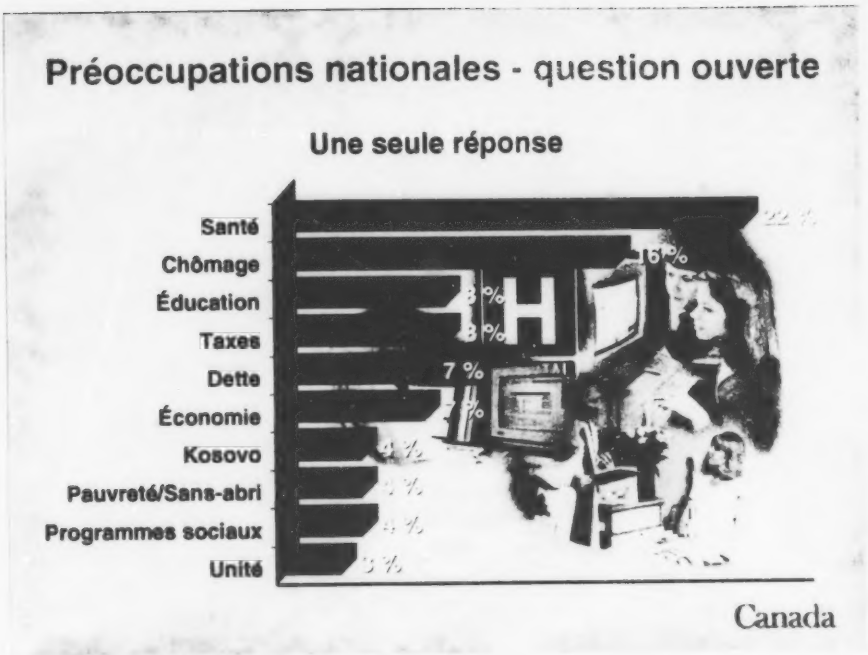


- Six Canadiens(nes) sur dix soutiennent que le gouvernement du Canada est sur la bonne voie.

- Le gouvernement du Canada continue a avoir une meilleure cote que les gouvernements provinciaux, sauf en Alberta (un ecart de 15 points en faveur du gouvernement provincial).

- En Colombie-Britannique, on note un ecart accru depuis janvier en raison, notamment, d'une amelioration de la cote du gouvernement du Canada et d'une legere deterioration de celle du gouvernement provincial (un ecart de 28 points en janvier compare a 35 points maintenant).

- Au Quebec, on voit maintenant que le gouvernement du Canada beneficie d'un avantage de 13 points sur cette question (l'ecart etait nul en janvier dernier). En fait, le gouvernement du Quebec a enregistre une baisse de 9 % depuis janvier, la plus prononcee parmi les provinces.



- Nous avons demande aux Canadiens(nes), en pensant aux problemes que le Canada doit affronter aujourd hui, quel est celui sur lequel le gouvernement du Canada devrait se concentrer en priorite

- Les Canadiens(nes) accordent une plus grande importance au programme social, leurs preoccupations allant de la sante, enjeu numero un, aux questions de chomage, d education, de pauvrete et des sans-abri

- La sante demeure une preoccupation plus importante pour les personnes agees (pour 28 °₀ des 65 ans et plus, c est la principale preoccupation) que pour les jeunes (19 °₀ chez les moins de 25 ans)

- Les taxes, la reduction de la dette et l economie demeurent importantes quoique secondaires. Et, on note l'emergence du Kosovo comme preoccupation

- Les differences selon le sexe demeurent significatives. Presque deux fois plus de femmes (28 °₀) que d hommes (16 °₀) mentionnent la sante, tandis que l'inverse est vrai pour la fiscalite (5 °₀ pour les femmes et 11 °₀ pour les hommes) et le programme economique (4 °₀ pour les femmes et 9 °₀ pour les hommes).

- Nous avons demandé aux Canadiens(nes), en pensant aux problèmes que le Canada doit affronter aujourd'hui, quel est celui sur lequel le gouvernement du Canada devrait se concentrer en priorité.

- Les Canadiens(nes) accordent une plus grande importance au programme social, leurs préoccupations allant de la santé, enjeu numéro un, aux questions de chômage, d'éducation, de pauvreté et des sans-abri.

- La santé demeure une préoccupation plus importante pour les personnes âgées (pour 28 % des 65 ans et plus, c'est la principale préoccupation) que pour les jeunes (19 % chez les moins de 25 ans).

- Les taxes, la réduction de la dette et l'économie demeurent importantes quoique secondaires. Et, on note l'émergence du Kosovo comme préoccupation.

- Les différences selon le sexe demeurent significatives. Presque deux fois plus de femmes (28 %) que d'hommes (16 %) mentionnent la santé, alors que l'inverse est vrai pour la fiscalité (5 % pour les femmes et 11 % pour les hommes) et le programme économique (4 % pour les femmes et 10 % pour les hommes).

Préoccupations nationales

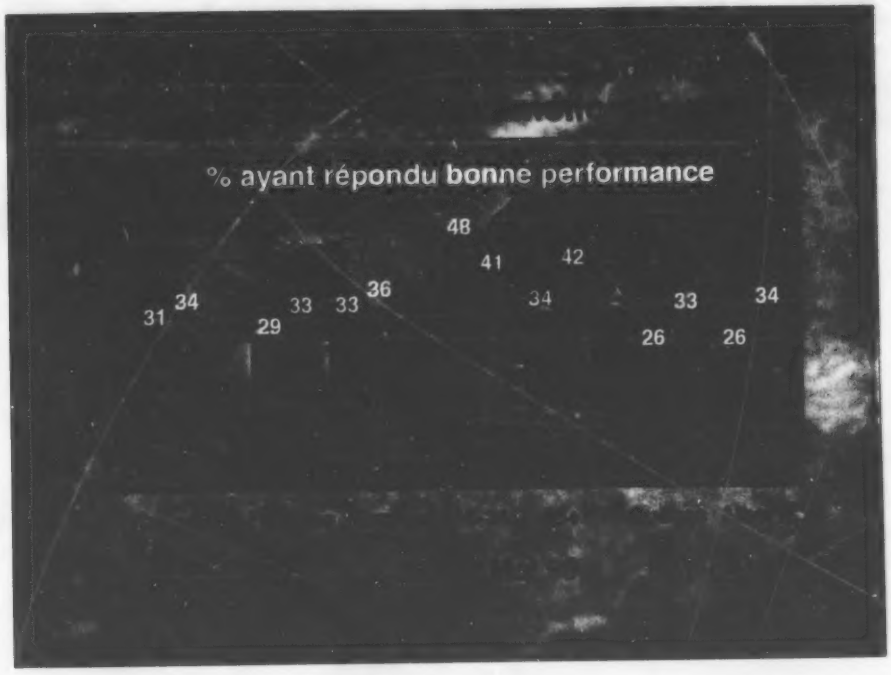
- Entre les mois d'octobre et janvier, la proportion des Canadiens(nes) préoccupés par les soins de santé s'est accrue de 11 points, passant de 17 % à 28 %. Quoique la santé demeure la préoccupation première, ce pourcentage est retombé à 22 % depuis lors.

	Oct. 98	Jan.99	Mai 99
Santé	17%	28%	22%
Chômage	19%	17%	16%
Éducation	8%	6%	8%
Taxes	4%	5%	8%
Dette	9%	8%	7%
Économie	10%	6%	7%
Kosovo / OTAN / Affaires extérieures / Réfugiés	-	-	4%
Pauvreté/Sans-abri	3%	4%	4%
Programmes sociaux	-	3%	4%
Unité	6%	4%	3%

- Sur quelles priorités les Canadiens(nes) ont-ils porté leur attention? Essentiellement, les taxes (une augmentation de 4 points entre les mois d'octobre et mai) et la situation au Kosovo.

- De 3 % à 5 % de Canadiens(nes) dans chaque région du pays ont mentionné le Kosovo. Les commentaires sont pour ou contre la participation du Canada; le sort des réfugiés et la stratégie adoptée par les forces de l'OTAN préoccupent également la population.

Préoccupations nationales

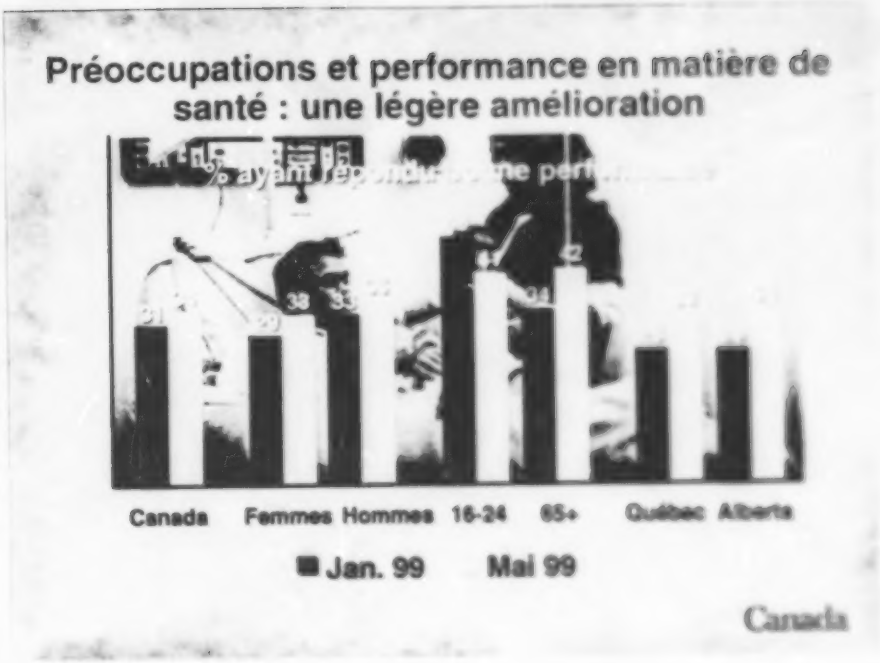


- On note une légère amélioration au plan de la santé en ce qui concerne la mesure de performance du gouvernement du Canada, et ce, après le dépôt du budget.

- C'est le cas à la fois pour les hommes et les femmes. Les écarts selon l'âge sont plus prononcés, avec une légère baisse du nombre de jeunes qui considèrent la performance bonne et une augmentation parmi les personnes âgées.

- Nous avons aussi mis en relief le Québec et l'Alberta sur ce graphique, provinces pour lesquelles on note les améliorations les plus significatives.

- Les performances les plus faibles sont au Manitoba (27 % bonne) et en Saskatchewan (30 % bonne), les meilleures en Ontario (38 %) et en Atlantique (36 %).



- On note une legere amelioration au plan de la sante en ce qui concerne la mesure de performance du gouvernement du Canada, et ce, apres le depot du budget.

- C est le cas a la fois pour les hommes et les femmes. Les ecarts selon l'age sont plus prononces, avec une legere baisse du nombre de jeunes qui considerent la performance bonne et une augmentation parmi les personnes agees.

- Nous avons aussi mis en relief le Quebec et l'Alberta sur ce graphique, provinces pour lesquelles on note les ameliorations les plus significatives.

- Les performances les plus faibles sont au Manitoba (27 % bonne) et en Saskatchewan (30 % bonne); les meilleures en Ontario (39 %) et en Alberta (36 %).

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

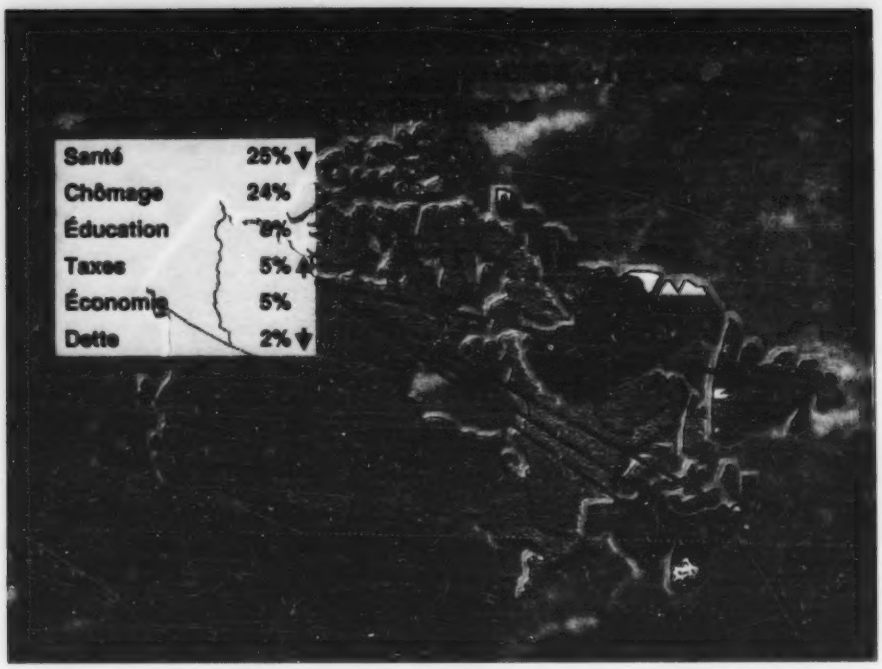
REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-5161
Email: info@micromedia.on.ca



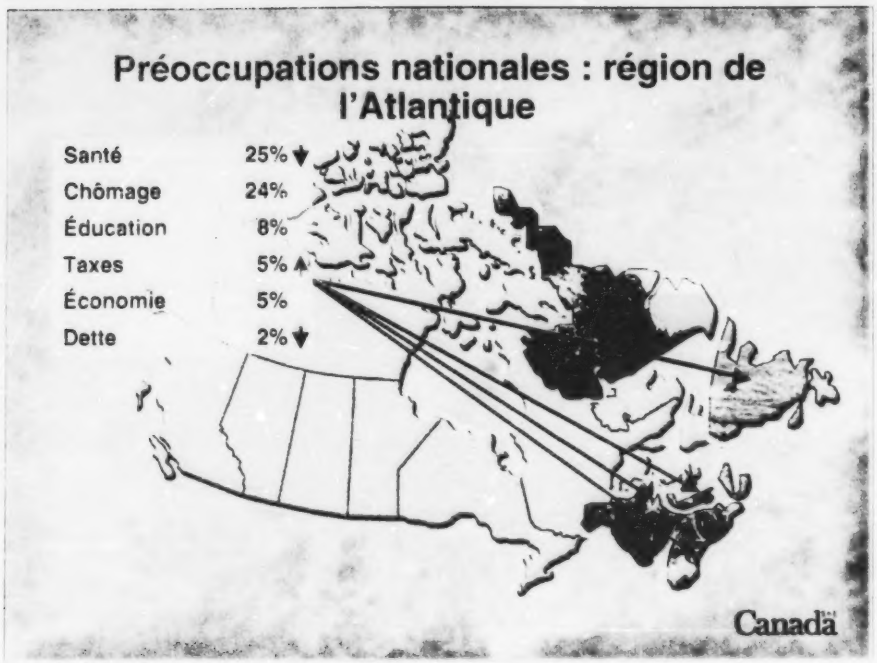
- En Nouvelle-Écosse, où nous avons un suréchantillonnage, nous avons noté une plus grande préoccupation pour la santé que pour le chômage et un certain intérêt pour les programmes sociaux en général.

- Dans les autres provinces de l'Atlantique, le chômage et la santé sont les deux principales préoccupations.

- Les Canadiens(nes) de la région de l'Atlantique continuent à être plus préoccupés que les autres par le chômage quoique leur nombre reste relativement stable (autour de 24 %).

- Comme dans les autres régions du pays, les préoccupations en matière de santé ont diminué au dernier trimestre dans l'ensemble de l'Atlantique (voir tableau ci-après). Il en est de même pour la dette. Par contre, les préoccupations en ce qui concerne les taxes ont augmenté depuis octobre 1998.

Préoccupations par régions



- En Nouvelle-Ecosse, où nous avons un suréchantillonnage, nous avons noté une plus grande préoccupation pour la santé que pour le chômage et un certain intérêt pour les programmes sociaux en général.

- Dans les autres provinces de l'Atlantique, le chômage et la santé sont les deux principales préoccupations.

- Les Canadiens(nes) de la région de l'Atlantique continuent à être plus préoccupés que les autres par le chômage quoique leur nombre reste relativement stable (autour de 24 %).

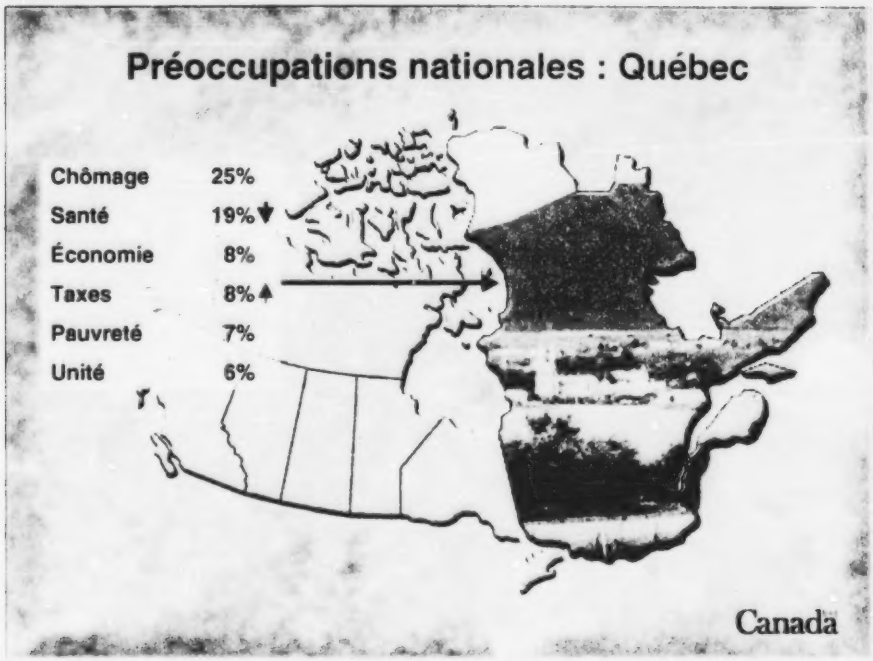
- Comme dans les autres régions du pays, les préoccupations en matière de santé ont diminué au dernier trimestre dans l'ensemble de l'Atlantique (voir tableau ci-après). Il en est de même pour la dette. Par contre, les préoccupations en ce qui concerne les taxes ont augmenté depuis octobre 1998.

Préoccupations par régions

PRÉOCCUPATIONS NATIONALES :
RÉGION DE L'ATLANTIQUE

Atlantique

	Octobre 1998	Janvier 1999	Mai 1999
Santé	24 %	32 %	25 %
Chômage	29 %	23 %	24 %
Éducation	6 %	6 %	8 %
Taxes	2 %	4 %	5 %
Économie	6 %	3 %	5 %
Kosovo	-	-	5 %
Dette	5 %	6 %	2 %

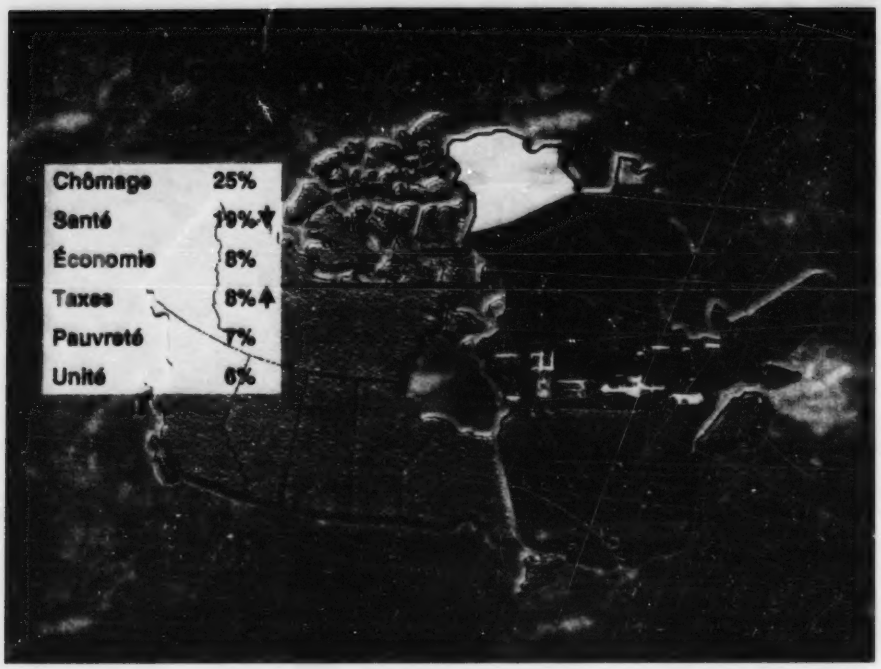


- Au Québec, le chômage l'emporte sur la santé comme préoccupation première. Alors que l'on s'intéresse moins à la santé (diminution de 7 % depuis janvier), le pourcentage de ceux qui sont préoccupés par les taxes est passé de 4 % à 8 %.

- Les Québécois(ses) continuent à être plus préoccupés que les autres Canadiens(nes) par les questions de pauvreté et d'unité. L'intérêt porté à ces questions est resté relativement stable depuis octobre 1998, variant entre 6 % et 7 %.

- Parmi les autres préoccupations, on a noté en mai, par ordre de priorité, l'éducation (5 %), la dette (4 %) et le Kosovo (3 %).

Préoccupations par régions



- Au Québec, le chômage l'emporte sur la santé comme préoccupation première. Alors que l'on s'intéresse moins à la santé (diminution de 7 % depuis janvier), le pourcentage de ceux qui sont préoccupés par les taxes est passé de 4 % à 8 %.

- Les Québécois(ses) continuent à être plus préoccupés que les autres Canadiens(nes) par les questions de pauvreté et d'unité. L'intérêt porté à ces questions est resté relativement stable depuis octobre 1998, variant entre 6 % et 7 %.

- Parmi les autres préoccupations, on a noté en mai, par ordre de priorité, l'éducation (5 %), la dette (4 %) et le Kosovo (3 %).

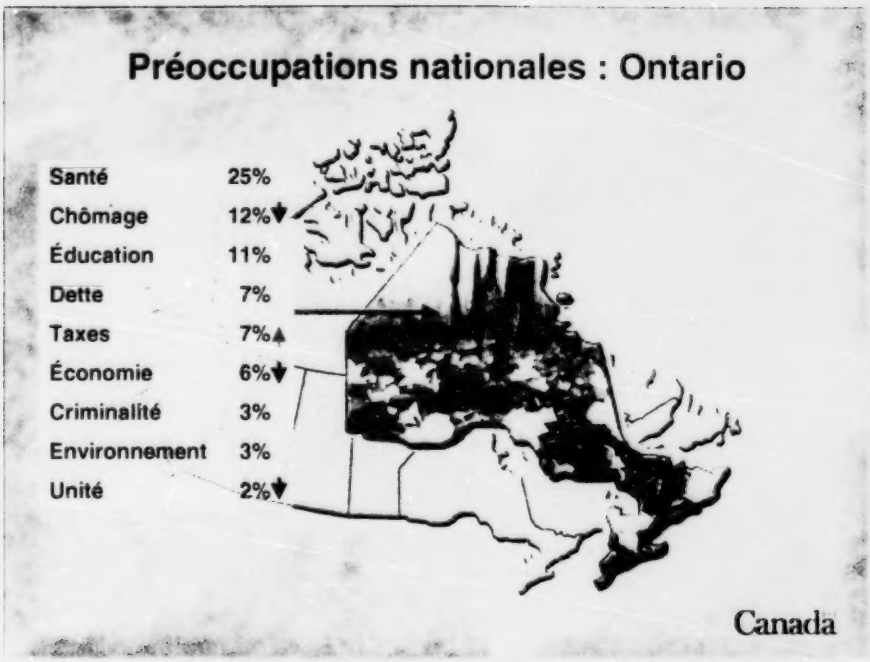
Préoccupations par régions

PRÉOCCUPATIONS NATIONALES :

QUÉBEC

	Octobre 1998	Janvier 1999	Mai 1999
Chômage	26 %	23 %	25 %
Santé	18 %	26 %	19%
Économie	8 %	7 %	8 %
Taxes	4 %	4 %	8 %
Pauvreté	6 %	6 %	7 %
Unité	6 %	6 %	6 %
Éducation	4 %	4 %	5 %
Dette	7 %	7 %	4 %
Programmes sociaux en général	-	2 %	3 %
Kosovo	-	-	3 %
Jeunes	3 %	2 %	2 %
Personnes âgées	0 %	0 %	1%
Environnement	1 %	0 %	1 %
Paiements de transfert	1 %	1 %	1 %

Préoccupations par régions



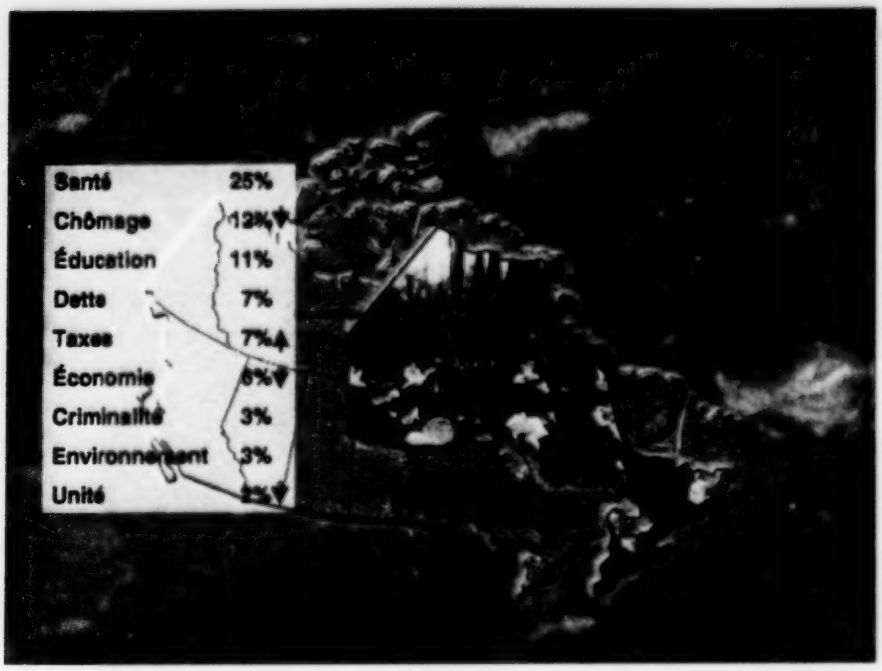
- En Ontario, les préoccupations en matière de santé se sont accrues significativement, passant de 16 % en octobre 1998 à 25 % en mai dernier. La santé dépasse maintenant le chômage par un ratio de deux à un.

- Les préoccupations concernant le chômage sont en baisse continue depuis octobre 1998, passant de 17 % en octobre à 12 % en mai.

- Autre fait intéressant : nous avons noté une baisse depuis octobre en ce qui concerne l'économie (passant de 10 % à 6 %) et l'unité nationale (de 7 % à 2 %). En revanche, la taxation augmente (de 4 % à 7 %) bien que les Ontariens ne soient pas ceux qui se font entendre le plus sur cette question.

- L'éducation demeure une priorité importante en Ontario, dans une proportion plus ou moins de 10 % depuis octobre 1998. Les Ontariens(nes) sont en général davantage préoccupés que les autres Canadiens(nes) par les questions de criminalité et d'environnement. La situation au Kosovo préoccupait 4 % des répondants en mai dernier.

Préoccupations par



- En Ontario, les préoccupations en matière de santé se sont accrues significativement, passant de 16 % en octobre 1998 à 25 % en mai dernier. La santé dépasse maintenant le chômage par un ratio de deux à un.

- Les préoccupations concernant le chômage sont en baisse continue depuis octobre 1998, passant de 17 % en octobre à 12 % en mai.

- Autre fait intéressant : nous avons noté une baisse depuis octobre en ce qui concerne l'économie (passant de 10 % à 6 %) et l'unité nationale (de 7 % à 2 %). En revanche, la taxation augmente (de 4 % à 7 %) bien que les Ontariens ne soient pas ceux qui se font entendre le plus sur cette question.

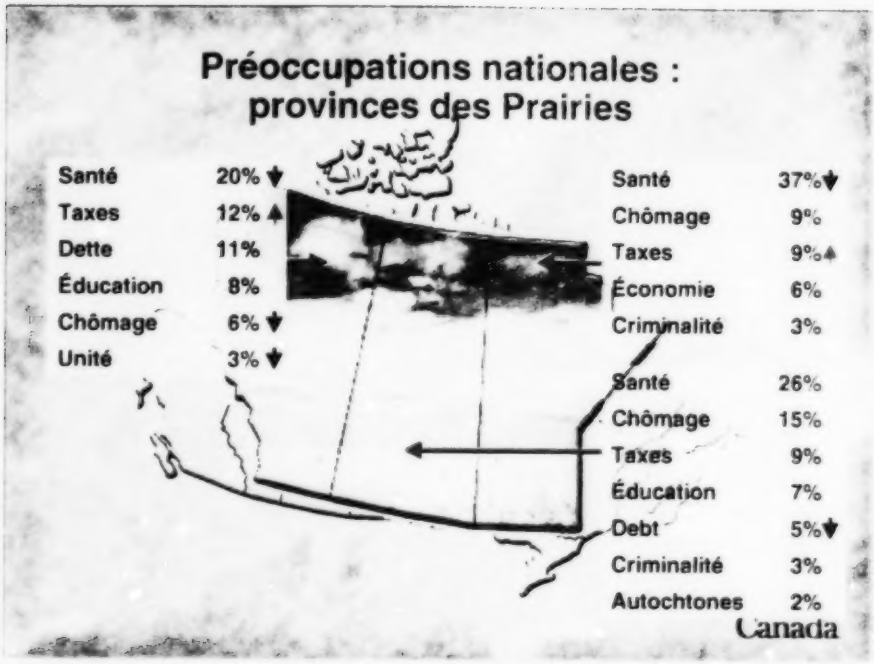
- L'éducation demeure une priorité importante en Ontario, dans une proportion plus ou moins de 10 % depuis octobre 1998. Les Ontariens(nes) sont en général davantage préoccupés que les autres Canadiens(nes) par les questions de criminalité et d'environnement. La situation au Kosovo préoccupait 4 % des répondants en mai dernier.

Préoccupations par régions

PRÉOCCUPATIONS NATIONALES :

ONTARIO

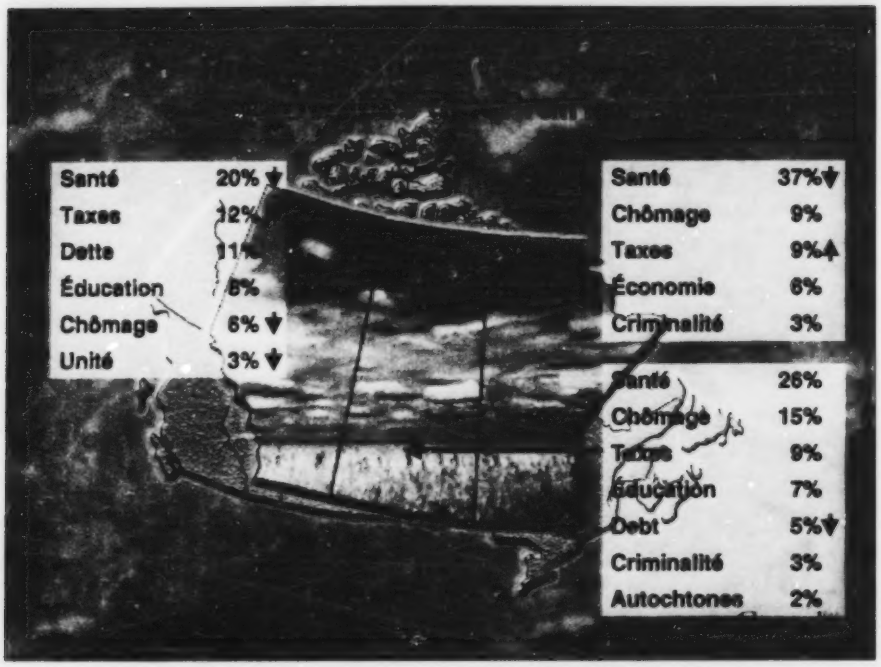
	Octobre 1998	Janvier 1999	Mai 1999
Santé	16 %	29 %	25 %
Chômage	17 %	15 %	12 %
Éducation	13 %	9 %	11 %
Dette	10 %	7 %	7 %
Taxes	4 %	5 %	7 %
Économie	10 %	6 %	6 %
Programmes sociaux en général	-	4 %	4 %
Kosovo	-	-	4 %
Pauvreté	2 %	4 %	4 %
Criminalité	1 %	2 %	3 %
Environnement	2 %	2 %	3%
Unité	1 %	3 %	2 %
Jeunes	7 %	4 %	2 %
Personnes âgées	1 %	1 %	1 %
Immigration	1 %	3 %	1 %



- Au Manitoba, un grand écart sépare la santé, qui vient en première place, des autres préoccupations. On note cependant une baisse significative depuis janvier : en mai, la santé préoccupait 37 % des gens contre 47 % en janvier. Par contre, le nombre de ceux qui sont préoccupés par les taxes a plus que doublé, passant de 4 % à 9 %.

- Les préoccupations soulevées par le chômage sont plus importantes en Saskatchewan qu'au Manitoba, mais le sont moins que la santé. Le crime ainsi que les questions se rapportant aux autochtones suscitent de l'inquiétude. Le programme public est demeuré relativement stable depuis janvier 1999 sauf peut-être pour la question de la dette qui a légèrement diminué.

- En Alberta, on remarque que l'opinion publique est très différente, les gens se préoccupant moins de la santé et du chômage. On peut commencer à voir ici une préoccupation accrue à l'égard des taxes, le pourcentage passant de 5 % en octobre 1998 à 12 % en mai 1999 (alors que la question du chômage diminuait, passant de 11 % à 6 % au cours de la même période et l'unité, de 8 % à 3 %).



- Au Manitoba, un grand écart sépare la santé, qui vient en première place, des autres préoccupations. On note cependant une baisse significative depuis janvier : en mai, la santé préoccupait 37 % des gens contre 47 % en janvier. Par contre, le nombre de ceux qui sont préoccupés par les taxes a plus que doublé, passant de 4 % à 9 %.

- Les préoccupations soulevées par le chômage sont plus importantes en Saskatchewan qu'au Manitoba, mais le sont moins que la santé. Le crime ainsi que les questions se rapportant aux autochtones suscitent de l'inquiétude. Le programme public est demeuré relativement stable depuis janvier 1999 sauf peut-être pour la question de la dette qui a légèrement diminué.

- En Alberta, on remarque que l'opinion publique est très différente, les gens se préoccupant moins de la santé et du chômage. On peut commencer à voir ici une préoccupation accrue à l'égard des taxes le pourcentage passant de 5 % en octobre 1998 à 12 % en mai 1999 (alors que la question du chômage diminuait, passant de 11 % à 6 % au cours de la même période et l'unité, de 8 % à 3 %).

Préoccupations par régions

Préoccupations nationales : provinces des Prairies

MANITOBA

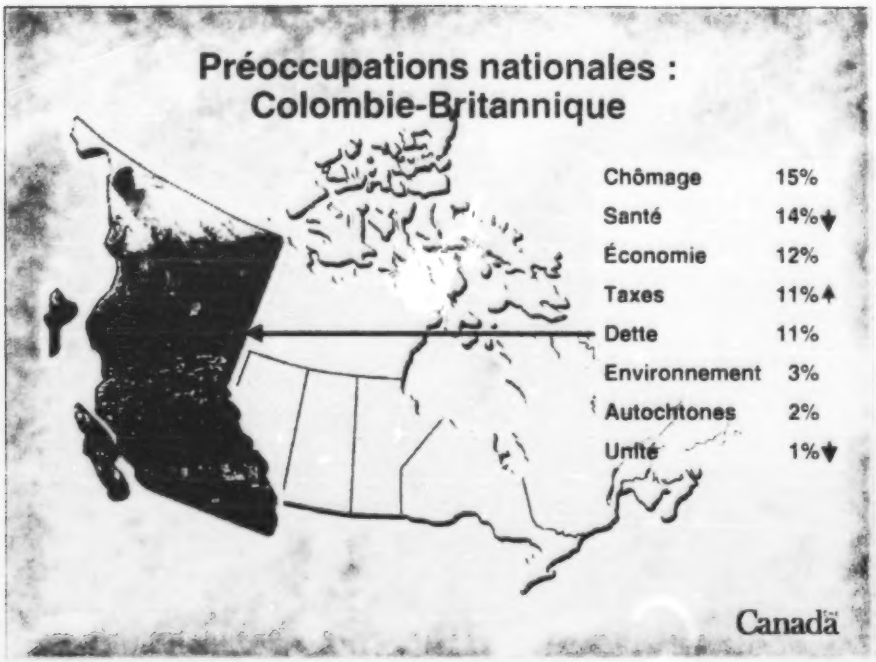
	Janvier 1999	Mai 1999
Santé	47 %	37 %
Chômage	8 %	9 %
Taxes	4 %	9 %
Économie	5 %	6 %
Criminalité	2 %	3 %
Programmes sociaux en général	3 %	4 %
Kosovo	-	4 %

SASKATCHEWAN

	Janvier 1999	Mai 1999
Santé	28 %	26 %
Chômage	14 %	15 %
Taxes	7 %	9 %
Éducation	3 %	7 %
Criminalité	2 %	3 %
Autochtones	1 %	2 %
Économie	5 %	5 %
Programmes sociaux en général	3 %	5 %
Kosovo	-	4 %

ALBERTA

	Octobre 1998	Janvier 1999	Mai 1999
Santé	18 %	26 %	20 %
Taxes	5 %	9 %	12 %
Dette	12 %	12 %	11 %
Éducation	8 %	7 %	8 %
Chômage	11 %	8 %	6 %
Programme sociaux en général	-	3 %	6 %
Kosovo	-	-	5 %

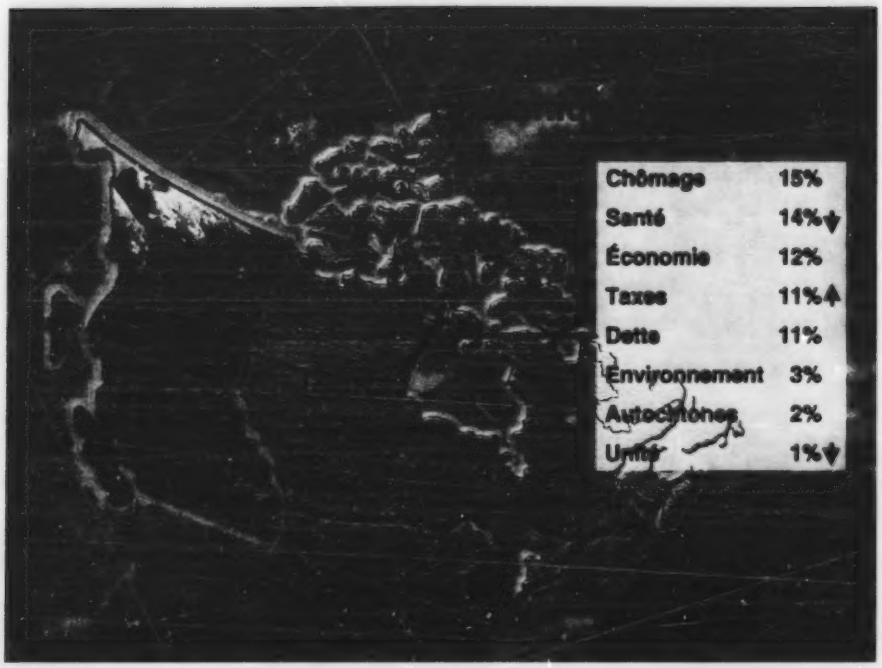


- En Colombie-Britannique, on constate un niveau moins élevé d'inquiétude en matière de santé, en forte baisse depuis janvier alors que le pourcentage était de 20 %.

- Les gens de la Colombie-Britannique continuent à être plus préoccupés par les questions fiscales et économiques, l'environnement et les enjeux autochtones.

- Comme en Ontario et en Alberta, depuis octobre 1998, la question des taxes préoccupe une proportion croissante de la population (passant de 6 % en octobre 1998 à 11 % en mai) alors que celle de l'unité nationale est à la baisse (de 4 % à 1 %).

- Parmi les autres préoccupations, on retrouve l'éducation (6 %) et les programmes sociaux (5 %). La question du Kosovo préoccupait 4 % des répondants en mai dernier



- En Colombie-Britannique, on constate un niveau moins élevé d'inquiétude en matière de santé, en forte baisse depuis janvier alors que le pourcentage était de 20 %.

- Les gens de la Colombie-Britannique continuent à être plus préoccupés par les questions fiscales et économiques, l'environnement et les enjeux autochtones.

- Comme en Ontario et en Alberta, depuis octobre 1998, la question des taxes préoccupe une proportion croissante de la population (passant de 6 % en octobre 1998 à 11 % en mai) alors que celle de l'unité nationale est à la baisse (de 4 % à 1 %).

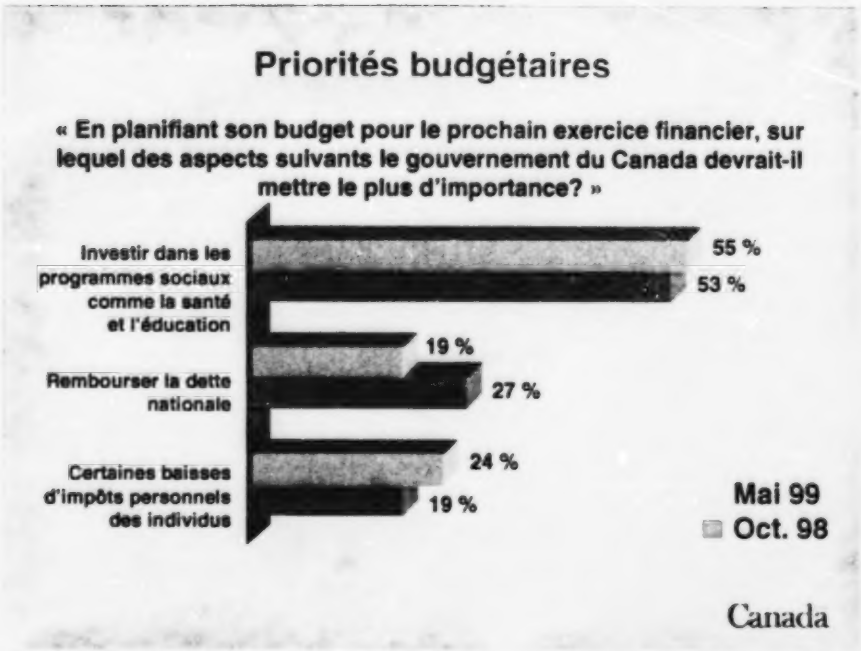
- Parmi les autres préoccupations, on retrouve l'éducation (6 %) et les programmes sociaux (5 %). La question du Kosovo préoccupait 4 % des répondants en mai dernier.

Préoccupations par régions

PRÉOCCUPATIONS NATIONALES :

COLOMBIE-BRITANNIQUE

	Octobre 1998	Janvier 1999	Mai 1999
Chômage	15 %	16 %	15 %
Santé	10 %	20 %	14 %
Économie	15 %	10 %	12 %
Taxes	6 %	9 %	11 %
Dette	14 %	12 %	11 %
Environnement	3 %	2 %	3 %
Autochtones	1 %	2 %	2 %
Éducation	6 %	5 %	6 %
Programmes sociaux en général	-	3 %	5 %
Kosovo	-	-	4 %
Jeunes	1 %	3 %	2 %
Pauvreté	1 %	2 %	2 %
Pêches	1 %	0 %	1 %
Criminalité	2 %	2 %	1 %
Immigration	3 %	1 %	1 %



- Sur le plan des priorités budgétaires, on constate que les Canadiens(nes) accordent plus d'importance aux investissements dans les programmes sociaux qu'à la réduction de la dette ou aux baisses d'impôt. Ceci est particulièrement évident chez les femmes (66 %), les résidants de l'Atlantique (69 %) et du Manitoba (61 %).

- On note néanmoins un mouvement en faveur des baisses d'impôt au détriment du remboursement de la dette nationale comme priorité budgétaire depuis octobre 1998, et ce, particulièrement en Colombie-Britannique.

- Les hommes (24 %) sont en faveur du remboursement de la dette en plus grand nombre que les femmes (15 %).

- Sur le plan des priorités budgétaires, on constate que les Canadiens(nes) accordent plus d'importance aux investissements dans les programmes sociaux qu'à la réduction de la dette ou aux baisses d'impôt. Ceci est particulièrement évident chez les femmes (66 %), les résidants de l'Atlantique (69 %) et du Manitoba (61 %).

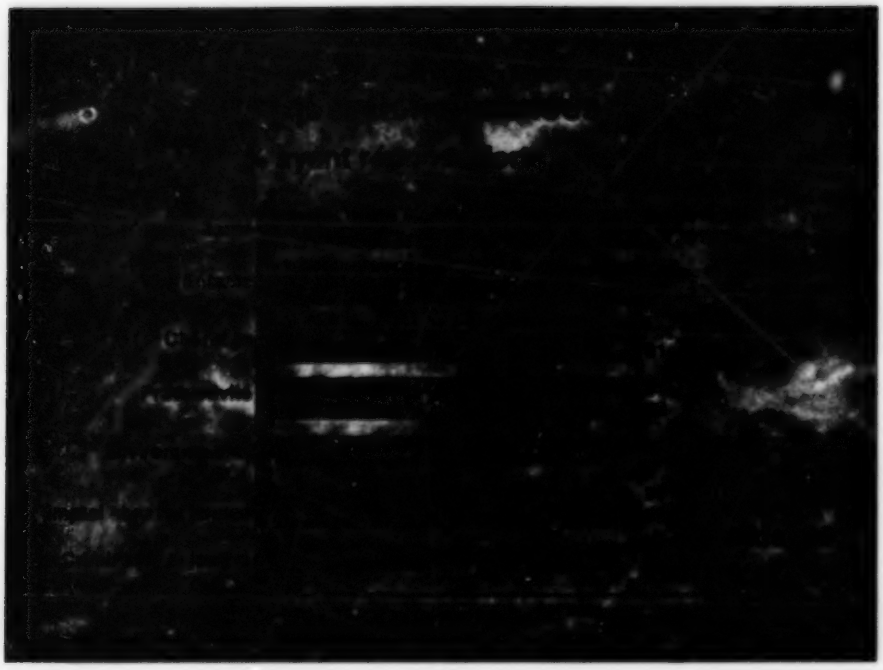
- On note néanmoins un mouvement en faveur des baisses d'impôt, au détriment du remboursement de la dette nationale comme priorité budgétaire depuis octobre 1998, et ce, particulièrement en Colombie-Britannique.

- Les hommes (24 %) sont en faveur du remboursement de la dette, en plus grand nombre que les femmes (15 %).

PRIORITÉS BUDGÉTAIRES

- Le tableau ci-après montre les priorités budgétaires par province. À quelques exceptions près, les tendances par province sont similaires à celles que l'on a observées au plan national.

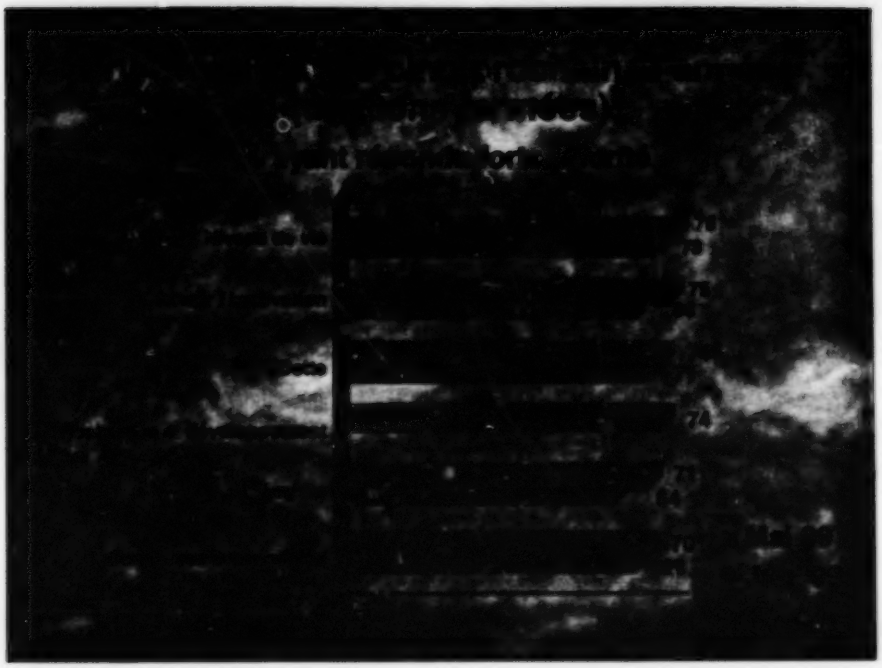
	Baisses d'impôts personnels		Rembourser la dette nationale		Investir dans les programmes sociaux	
	Oct. 98	Mai 99	Oct. 98	Mai 99	Oct. 98	Mai 99
Colombie-Britannique	19	29	39	26	41	46
Alberta	22	22	30	28	47	50
Saskatchewan	24	22	24	21	51	56
Manitoba	20	21	22	17	58	61
Ontario	16	21	27	20	56	58
Québec	22	31	23	14	54	55
Atlantique	14	15	21	15	63	69
Nouvelle-Écosse	13	20	24	12	60	68
Canada	19	24	27	19	53	55



- Nous avons demandé aux répondants de nous indiquer leurs priorités. La santé (particulièrement chez les personnes âgées, les femmes et au Manitoba) et les enfants (particulièrement dans la région de l'Atlantique, chez les personnes à faible revenu et les femmes) se trouvent en première place, suivis du chômage (dans la région de l'Atlantique et au Québec, parmi les 55 - 64 ans et les femmes).

- Les Canadiens(nes) mettent encore l'accent sur la productivité (particulièrement parmi les 35 - 44 ans et les gens à revenu élevé) et l'environnement (surtout chez les Ontariens et auprès des jeunes), ainsi que la criminalité et la justice (surtout auprès des personnes âgées, des femmes et des Manitobains).

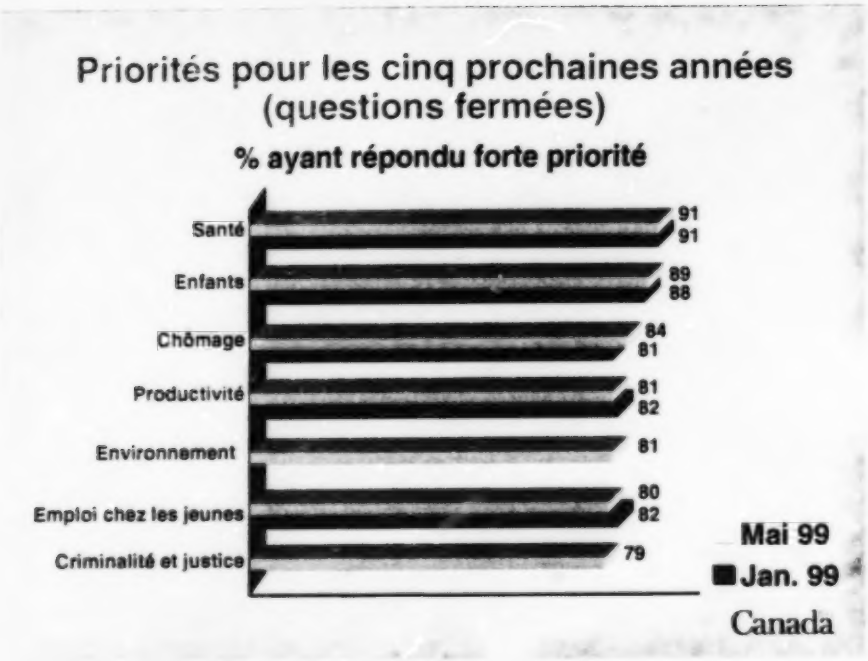
Priorités pour l'avenir



- Dans la deuxième tranche, on retrouve une série de questions sur des sujets tels le niveau de vie (particulièrement dans la région de l'Atlantique et parmi les 55 - 64 ans), la recherche et le développement (parmi les hommes), et le commerce international (en Colombie-Britannique).

- On note aussi une augmentation de 7 % entre janvier et mai dans le cas de ceux qui croient que les impôts devraient être une priorité pour le gouvernement du Canada au cours des cinq prochaines années, ainsi que de ceux qui favorisent le savoir et l'innovation.

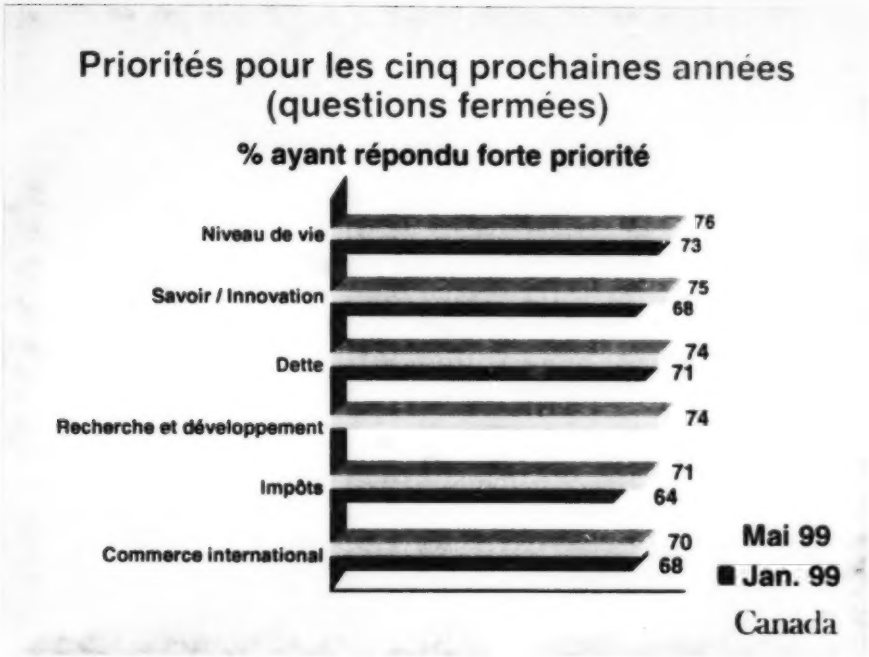
Priorités pour l'avenir



- Nous avons demandé aux répondants de nous indiquer leurs priorités. La santé (particulièrement chez les personnes âgées, les femmes et au Manitoba) et les enfants (particulièrement dans la région de l'Atlantique, chez les personnes à faible revenu et les femmes) se trouvent en première place, suivis du chômage (dans la région de l'Atlantique et au Québec, parmi les 55 - 64 ans et les femmes).

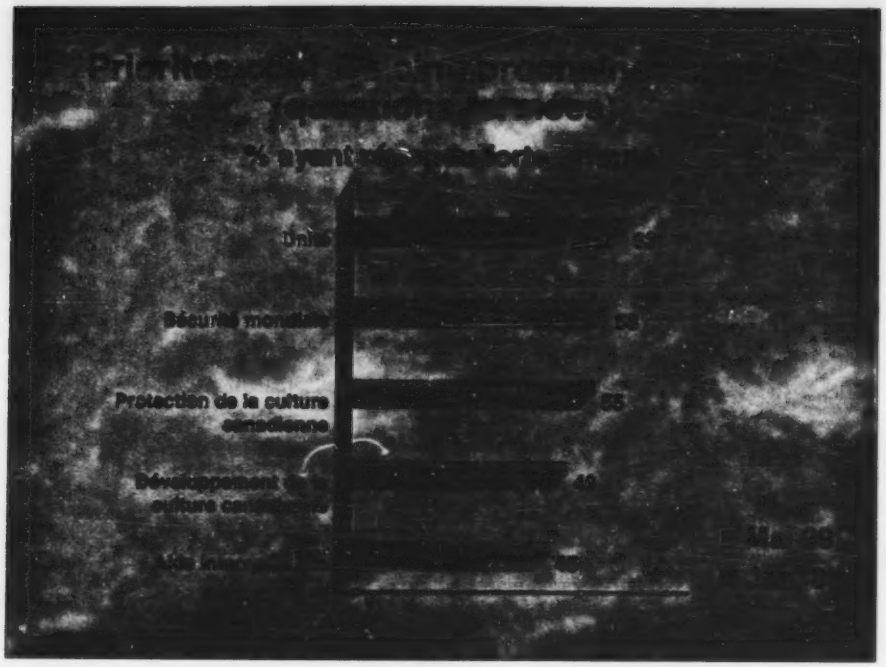
- Les Canadiens(nes) mettent encore l'accent sur la productivité (particulièrement parmi les 35 - 44 ans et les gens à revenu élevé) et l'environnement (surtout chez les Ontariens et auprès des jeunes), ainsi que la criminalité et la justice (surtout auprès des personnes âgées, des femmes et des Manitobains).

Priorités pour l'avenir

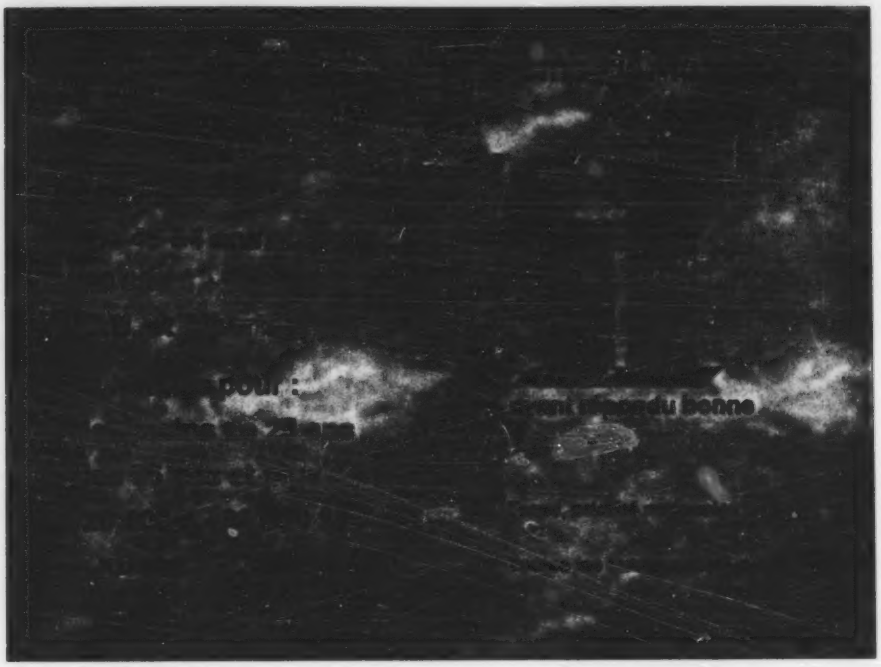


- Dans la deuxième tranche, on retrouve une série de questions sur des sujets tels le niveau de vie (particulièrement dans la région de l'Atlantique et parmi les 55 - 64 ans), la recherche et le développement (parmi les hommes), et le commerce international (en Colombie-Britannique).

- On note aussi une augmentation de 7 % entre janvier et mai dans le cas de ceux qui croient que les impôts devraient être une priorité pour le gouvernement du Canada au cours des cinq prochaines années, ainsi que de ceux qui favorisent le savoir et l'innovation.



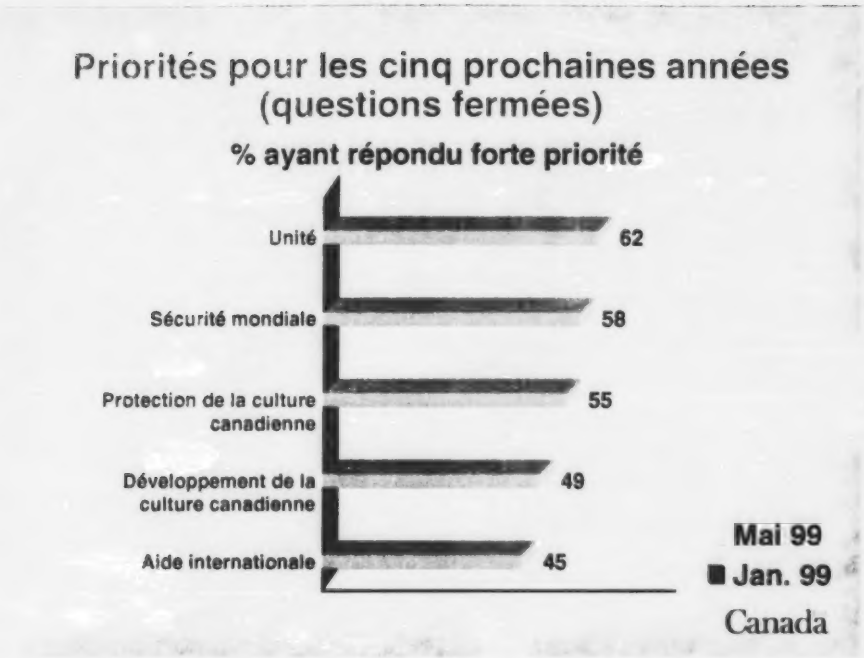
- Parmi les éléments de la troisième tranche, ce sont l'unité (particulièrement dans la région de l'Atlantique et chez les personnes âgées), la sécurité mondiale (les personnes âgées et l'Alberta), la culture canadienne et l'aide internationale qui préoccupent les Canadiens(nes).



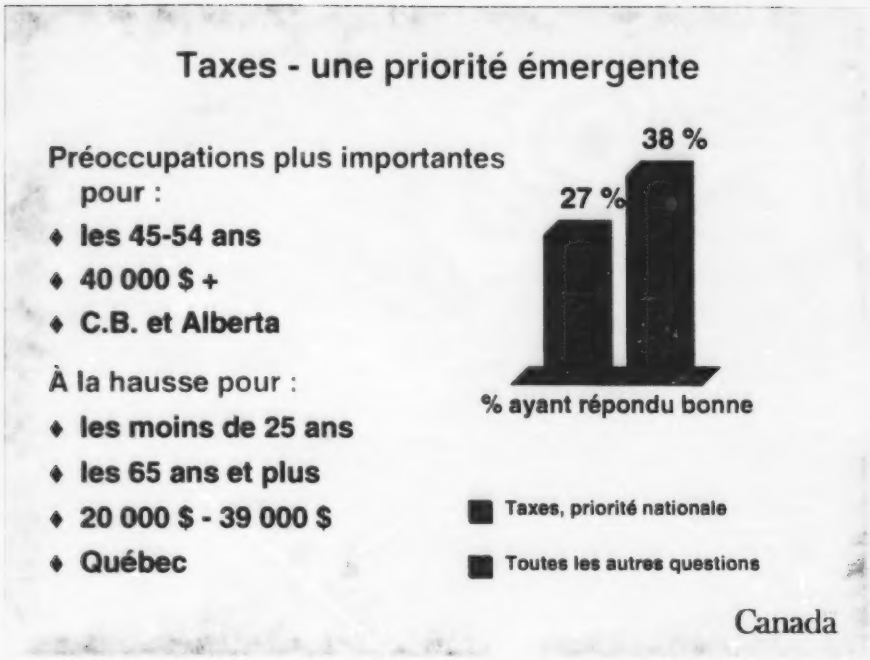
- Les impôts sont davantage une priorité pour les Canadiens(nes) d'âge moyen, les gens à revenu moyen et élevé, et les résidants de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

- Mais, en général, la question préoccupe aussi un nombre croissant de Canadiens(nes). Les jeunes et les Canadiens(nes) plus âgés, les personnes à faible revenu et les résidants du Québec s'y intéressent de plus en plus : il y a eu une augmentation de 10 points ou plus entre janvier et mai.

- En ce qui concerne les autres questions, le gouvernement du Canada reçoit une cote de 38 % pour sa performance. Cependant, ce taux chute de 11 points (27 %) dans le groupe de ceux pour lesquels les taxes constituent la préoccupation première.



- Parmi les elements de la troisième tranche, ce sont l'unité (particulierement dans la region de l'Atlantique et chez les personnes agees), la sécurité mondiale (les personnes âgees et l'Alberta), la culture canadienne et l'aide internationale qui preoccupent les Canadiens(nes).



- Les impôts sont davantage une priorité pour les Canadiens(nes) d'âge moyen, les gens à revenu moyen et élevé, et les résidants de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

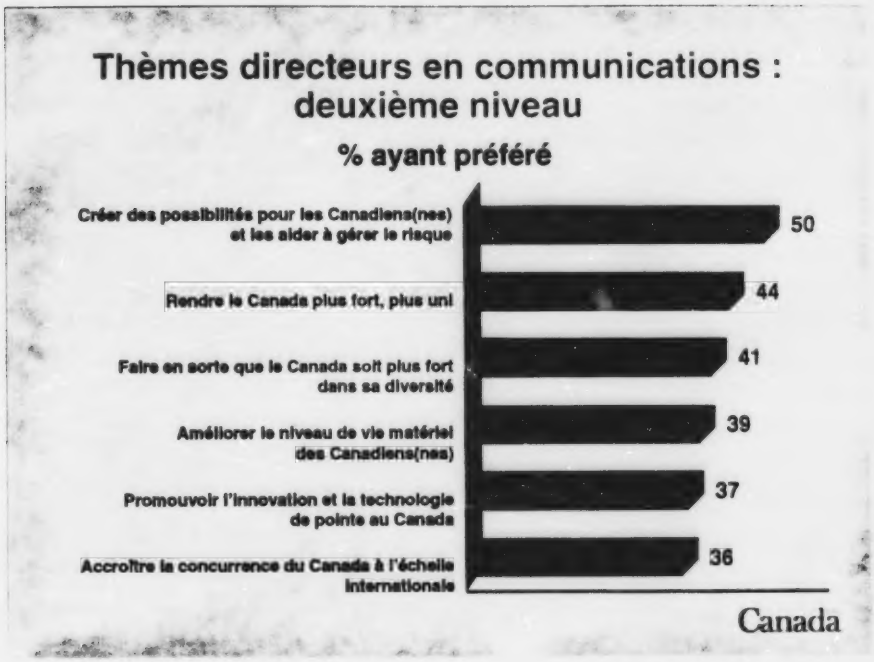
- Mais, en général, la question préoccupe aussi un nombre croissant de Canadiens(nes). Les jeunes et les Canadiens(nes) plus âgés, les personnes à faible revenu et les résidants du Québec s'y intéressent de plus en plus : il y a eu une augmentation de 10 points ou plus entre janvier et mai.

- En ce qui concerne les autres questions, le gouvernement du Canada reçoit une cote de 38 % pour sa performance. Cependant, ce taux chute de 11 points (27 %) dans le groupe de ceux pour lesquels les taxes constituent la préoccupation première.

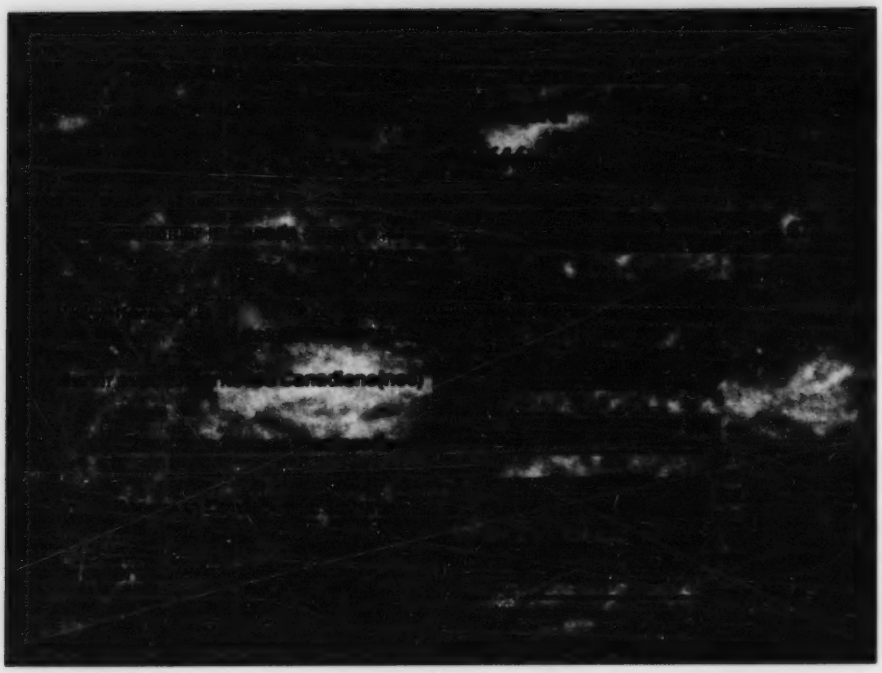
- On a demandé aux répondants d'imaginer qu'ils étaient le Premier ministre pour une journée et de choisir parmi 12 principes devant guider les activités du gouvernement du Canada. Les choix de réponse n'étaient pas mutuellement exclusifs.

- Les répondants étaient plus enclins à préférer des thèmes qui mettent l'accent sur l'édification d'une nation plus forte en investissant dans les gens. Le thème « Construire un Canada plus fort pour nos enfants » occupe la première place (particulièrement parmi les femmes, les jeunes et les personnes âgées), suivi de celui de l'amélioration de la qualité de vie des Canadiens(nes) et de la prestation de services adéquats à ces derniers. Les répondants réagissent favorablement aussi à l'idée de rendre le Canada plus sécuritaire.

- Les messages qui portaient sur l'économie et la fiscalité, y compris la productivité et une saine gestion des finances publiques, ont aussi trouvé écho chez les Canadiens(nes).



- Les thèmes insistant sur la diversité, l'amélioration de notre niveau de vie et la concurrence à l'échelle internationale retiennent généralement moins l'attention

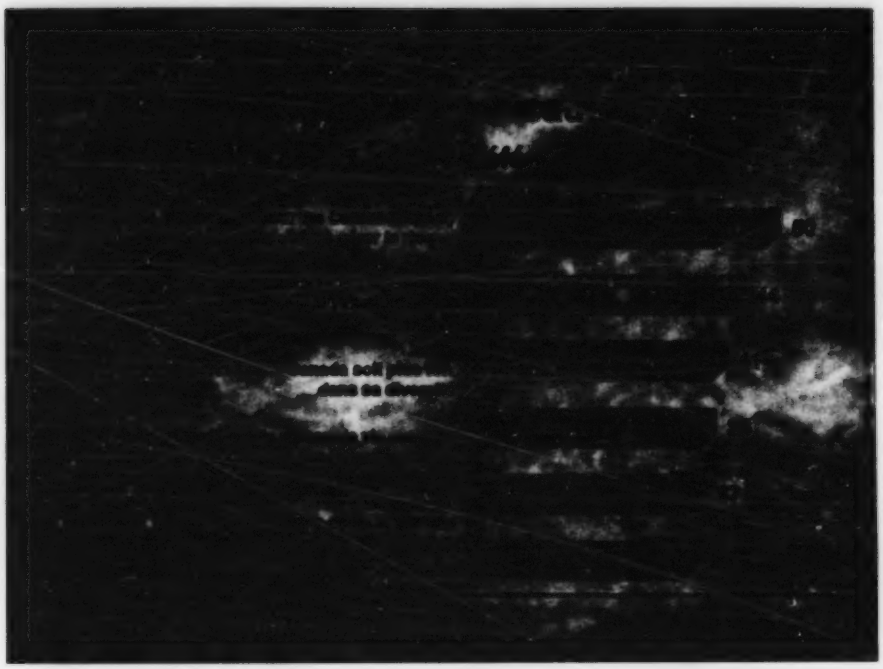


- On a demandé aux répondants d'imaginer qu'ils étaient le Premier ministre pour une journée et de choisir parmi 12 principes devant guider les activités du gouvernement du Canada. Les choix de réponse n'étaient pas mutuellement exclusifs.

- Les répondants étaient plus enclins à préférer des thèmes qui mettent l'accent sur l'édification d'une nation plus forte en investissant dans les gens. Le thème « Construire un Canada plus fort pour nos enfants » occupe la première place (particulièrement parmi les femmes, les jeunes et les personnes âgées), suivi de celui de l'amélioration de la qualité de vie des Canadiens(nes) et de la prestation de services adéquats à ces derniers. Les répondants réagissent favorablement aussi à l'idée de rendre le Canada plus sécuritaire.

- Les messages qui portaient sur l'économie et la fiscalité, y compris la productivité et une saine gestion des finances publiques, ont aussi trouvé écho chez les Canadiens(nes).

Thèmes directeurs



- Les thèmes insistant sur la diversité, l'amélioration de notre niveau de vie et la concurrence à l'échelle internationale retiennent généralement moins l'attention.

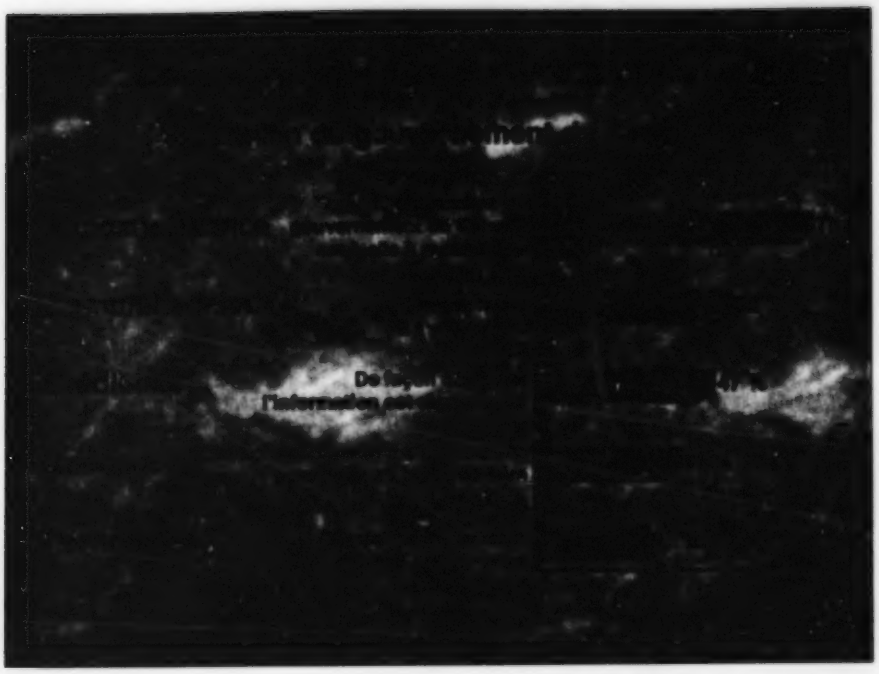
- Sur ce graphique nous examinons cinq dimensions des communications qui sont critiques (reconnaissance, compréhension, crédibilité, caractère adéquat et pertinence).

- Alors que 75 % des Canadiens(nes) sont d'avis qu'ils peuvent facilement reconnaître l'information du gouvernement du Canada, peu disent que celle-ci répond à leurs besoins ou à leur situation.

- Il y a une demande pour de l'information. Près d'un tiers des répondants croient qu'ils reçoivent suffisamment d'information pour savoir ce que le gouvernement fait sur certaines questions qui les préoccupent.

- On continue de faire face à un public sceptique. A peine la moitié des Canadiens(nes) croient qu'on puisse se fier à l'information fournie par le gouvernement du Canada.

- Il y a de la place pour de l'amélioration (information simplifiée, plus claire et plus compréhensible).



- Sur ce graphique nous examinons cinq dimensions des communications, qui sont critiques (reconnaissance, compréhension, crédibilité, caractère adéquat et pertinence).

- Alors que 75 % des Canadiens(nes) sont d'avis qu'ils peuvent facilement reconnaître l'information du gouvernement du Canada, peu disent que celle-ci répond à leurs besoins ou à leur situation.

- Il y a une demande pour de l'information. Près d'un tiers des répondants croient qu'ils recoivent suffisamment d'information pour savoir ce que le gouvernement fait sur certaines questions qui les préoccupent.

- On continue de faire face à un public sceptique. À peine la moitié des Canadiens(nes) croient qu'on puisse se fier à l'information fournie par le gouvernement du Canada.

- Il y a de la place pour de l'amélioration (information simplifiée, plus claire et plus compréhensible).

COMPOSANTES DES COMMUNICATIONS

- Les cinq composantes suivantes ont été examinées. Les groupes ci-après sont ceux ayant répondu dans une proportion supérieure à la moyenne nationale.

Je sais parfaitement quand un message publicitaire ou une publication provient du gouvernement du Canada (75 % D'ACCORD)

25-34 ans	80 %
60 000 $ - revenu du ménage	79 %
Éducation postsecondaire	79 %
Québec	77 %

Je trouve qu'en général, l'information du gouvernement du Canada est facile à comprendre (52 % D'ACCORD)

Québec	58 %
moins de 20 000 $ - revenu du ménage	57 %
25-34 ans	56 %
65 ans et plus	55 %
Universitaires	55 %

Je crois que, de façon générale, l'information provenant du gouvernement du Canada est digne de foi (47 % D'ACCORD)

65 ans et plus	53 %
Québec	52 %
25-34 ans	50 %
40 000 $ - 59 000 $ - revenu du ménage	50 %
Universitaires	50 %

Je crois obtenir suffisamment d'information du gouvernement du Canada pour juger sa façon de faire (37 % D'ACCORD)

Québec	42 %
Manitoba	41 %
Moins de 20 000 $ - revenu du ménage	40 %

De façon générale, je trouve que l'information provenant du gouvernement du Canada ne répond pas vraiment à mes besoins ou à ma situation (27 % EN DÉSACCORD)

45-54 ans	32 %
Plus de 40 000 $ - revenu du ménage	31 %
Manitoba	30 %

- Nos résultats de mai ont montré que les Canadiens(nes) se souvenaient davantage d'avoir vu, lu ou entendu quelque chose du gouvernement du Canada par l'intermédiaire de la télévision (34 %) et des imprimés (32 %) que par la poste (20%).

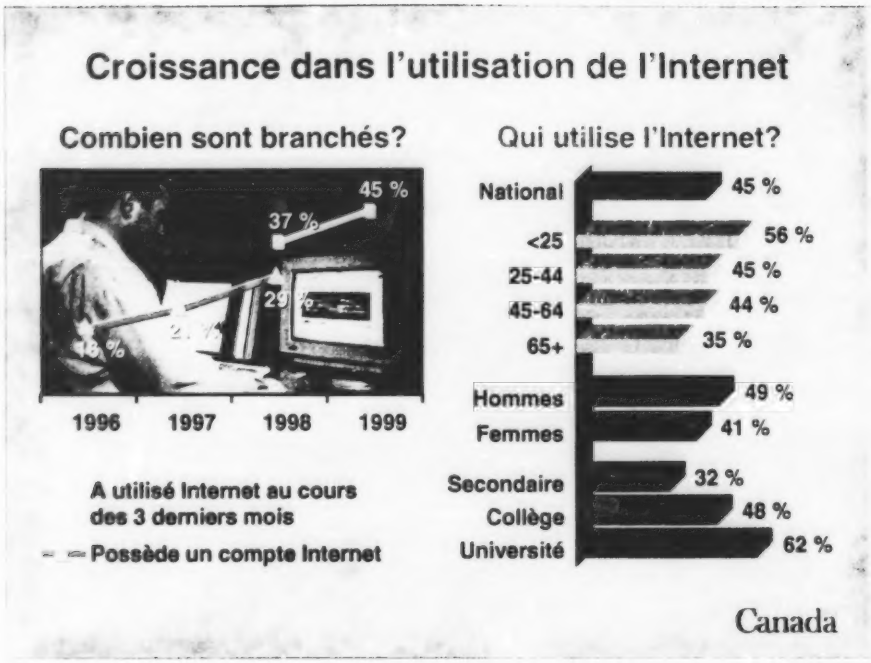
- Néanmoins, en examinant l'efficacité de la télévision, des imprimés et de la poste, on a trouvé que ceux qui ont obtenu leur information par la poste (20 % des répondants) accordent au gouvernement du Canada une cote plus élevée quant à la pertinence (33 %), la facilité de compréhension (59 %) et la reconnaissance (82 %).

- Nous avons trouvé en octobre dernier que les Canadiens(nes) voulaient obtenir plus d'informations par la poste. Nos résultats d'aujourd'hui montrent que non seulement la poste n'est pas mise pleinement à profit comme moyen de communication, mais qu'elle présente aussi un meilleur potentiel, quant à la pertinence, la clarté et la reconnaissance de l'information, particulièrement en comparaison de la télévision et des imprimés.

- Nos resultats de mai ont montre que les Canadiens(nes) se souvenaient davantage d'avoir vu, lu ou entendu quelque chose du gouvernement du Canada par l'intermediaire de la television (34 °o) et des imprimes (32 °o) que par la poste (20°o).

- Neanmoins, en examinant l'efficacite de la television, des imprimes et de la poste, on a trouve que ceux qui ont obtenu leur information par la poste (20 °o des repondants) accordent au gouvernement du Canada une cote plus elevee quant à la pertinence (33 °o), la facilite de comprehension (59 °o) et la reconnaissance (82 °o).

- Nous avons trouve en octobre dernier que les Canadiens(nes) voulaient obtenir plus d'informations par la poste. Nos resultats d'aujourd'hui montrent que non seulement la poste n'est pas mise pleinement à profit comme moyen de communication, mais qu'elle presente aussi un meilleur potentiel, quant à la pertinence, la clarte et la reconnaissance de l'information, particulièrement en comparaison de la television et des imprimes.



- Tel que démontré par les diverses mesures représentées sur le graphique, le nombre d'utilisateurs d'Internet s est accru considérablement au cours des trois dernières années pour atteindre presque un Canadien sur deux en 1999.

- Au cours des dix premières années d utilisation, le nombre de Canadiens(nes) branchés sur l'Internet a dépassé le nombre d abonnés au téléphone inscrits au cours des cinquante premières années de mise en service.

- Néanmoins, tel que démontré dans la partie droite du graphique, l utilisation de l'Internet prédomine surtout chez les jeunes, les personnes ayant un niveau d'instruction élevé et les hommes - quoique l écart selon le sexe soit à la baisse et que l'on ait noté une progression du nombre de personnes âgées branchées sur l'Internet.

- Comme le montre le tableau suivant, l Internet est principalement utilisé à la maison ou au travail et les Canadiens(nes) y accordent en général 5 heures ou moins par semaine.

- Tel que démontré par les diverses mesures représentées sur le graphique, le nombre d'utilisateurs d'Internet s'est accru considérablement au cours des trois dernières années pour atteindre presque un Canadien sur deux en 1999.

- Au cours des dix premières années d'utilisation, le nombre de Canadiens(nes) branchés sur l'Internet a dépassé le nombre d'abonnés au téléphone inscrits au cours des cinquante premières années de mise en service.

- Néanmoins, tel que démontré dans la partie droite du graphique, l'utilisation de l'Internet prédomine surtout chez les jeunes, les personnes ayant un niveau d'instruction élevé et les hommes - quoique l'écart selon le sexe soit à la baisse et que l'on ait noté une progression du nombre de personnes âgées branchées sur l'Internet.

- Comme le montre le tableau suivant, l'Internet est principalement utilisé à la maison ou au travail et les Canadiens(nes) y accordent en général 5 heures ou moins par semaine.

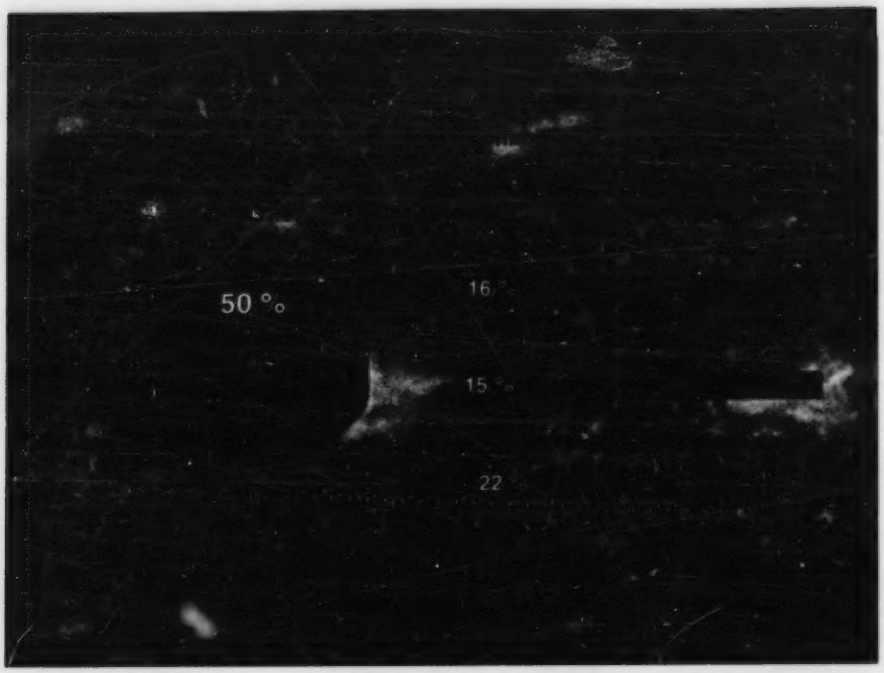
UTILISATION DE L'INTERNET

Où avez-vous utilisé l'Internet? (Plus d'une réponse)

Maison	74 %
Travail	36 %
École	14 %
Endroit public	6 %
Amis/Parents	4 %

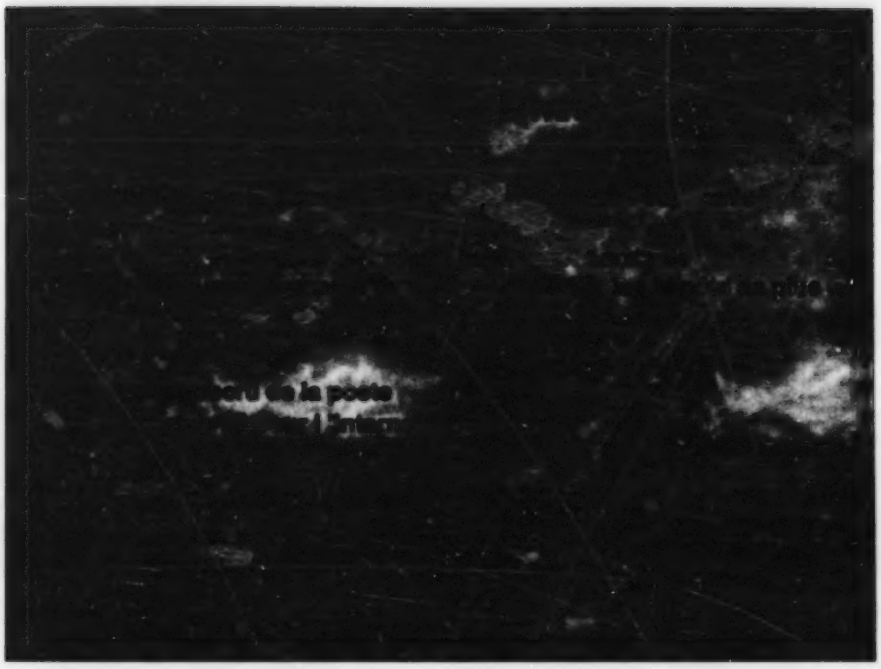
Incluant vos activités personnelles et le travail, combien d'heures par semaine avez-vous consacré à l'Internet à la maison?

1-2 heure(s)	32 %
3-5 heures	28 %
6-10 heures	21 %
>10 heures	17 %



- Près de la moitié des utilisateurs d'Internet ont visité un site du gouvernement du Canada au cours de la dernière année. La plupart d'entre eux nous accordent une cote comparable ou supérieure aux autres gouvernements pour ce qui est de la pertinence de l'information, de la facilité d'utilisation et de l'apparence générale du site.

- Les participants à nos groupes de discussion ont souligné qu'il serait plus important d'avoir un point d'accès unique pour l'information gouvernementale avec des liens aux autres sites.



- En conclusion, les Canadiens(nes) veulent que le gouvernement mette l'accent sur la dimension humaine en matière de communications gouvernementales. Les communications doivent continuellement insister sur le programme social, particulièrement la santé et les enfants. Cependant, de plus en plus de Canadiens(nes) veulent connaître le programme du gouvernement en matière de taxation.

- Le gouvernement doit poursuivre ses efforts de manière à intégrer la poste plus efficacement dans l'agencement médiatique. Le gouvernement doit prêter attention à l'Internet, un nouvel outil de communication, reconnaître son utilité pour des communications ciblées, particulièrement vers les jeunes Canadiens(nes). Et le gouvernement doit continuer à formuler ses messages dans un langage simple et clair.

- Mais plus important encore, les communications du gouvernement du Canada doivent être pertinentes. Les Canadiens(nes) veulent pouvoir se reconnaître dans les communications. Ils veulent que les informations répondent aux questions qui les préoccupent le plus et que le gouvernement leur envoie de l'information qui est à la fois intéressante et utile.

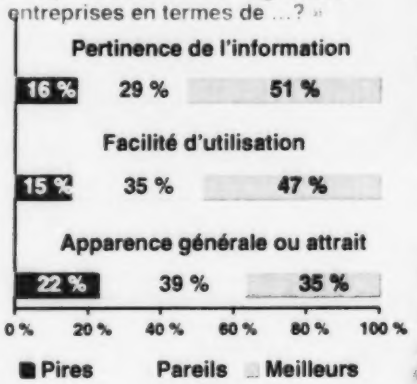
Conclusions

Sites Web du gouvernement du Canada

« Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté un site Internet du gouvernement du Canada? » [Utilisateurs de l'Internet seulement]

■ Non ■ Oui

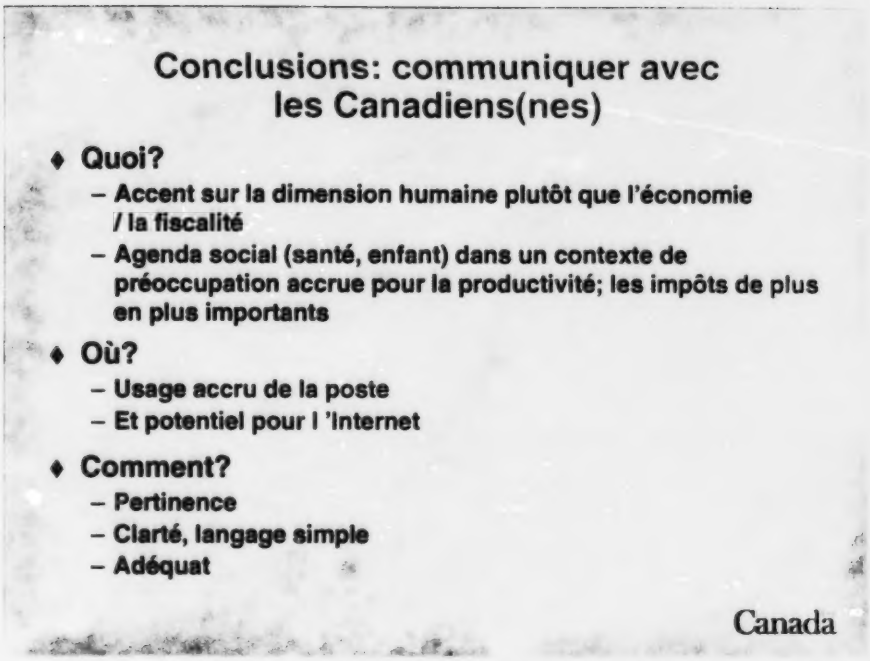
« Comment les sites Internet du gouvernement du Canada se comparent-ils à ceux de grandes entreprises en termes de ...? »



Canada

- Près de la moitié des utilisateurs d'Internet ont visité un site du gouvernement du Canada au cours de la dernière année. La plupart d'entre eux nous accordent une cote comparable ou supérieure aux autres gouvernements pour ce qui est de la pertinence de l'information, de la facilité d'utilisation et de l'apparence générale du site.

- Les participants à nos groupes de discussion ont souligné qu'il serait plus important d'avoir un point d'accès unique pour l'information gouvernementale avec des liens aux autres sites.



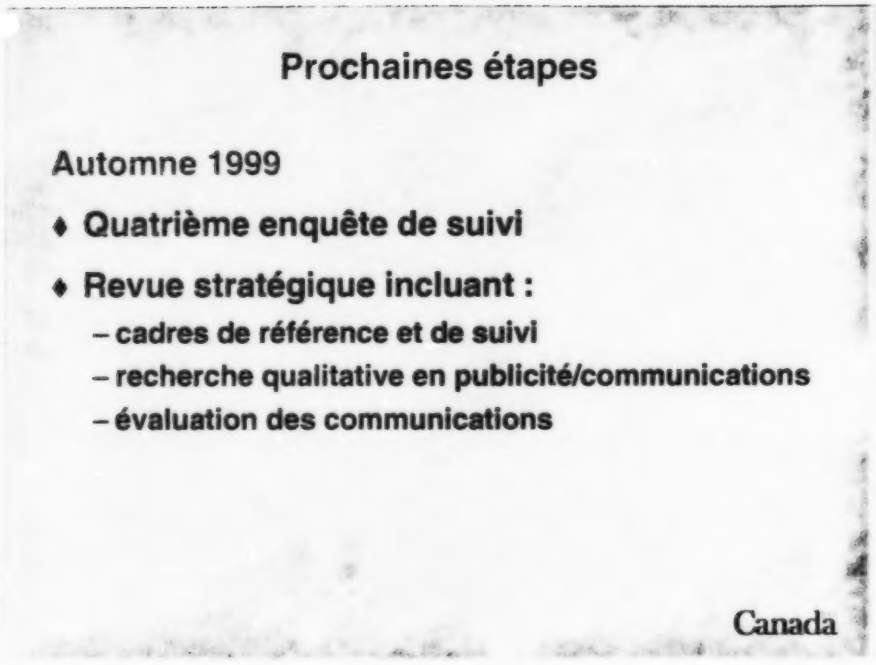
- En conclusion, les Canadiens(nes) veulent que le gouvernement mette l accent sur la dimension humaine en matière de communications gouvernementales. Les communications doivent continuellement insister sur le programme social, particulièrement la santé et les enfants. Cependant, de plus en plus de Canadiens(nes) veulent connaître le programme du gouvernement en matière de taxation.

- Le gouvernement doit poursuivre ses efforts de manière a integrer la poste plus efficacement dans l'agencement médiatique. Le gouvernement doit prêter attention à l'Internet, un nouvel outil de communication, reconnaître son utilité pour des communications ciblées, particulièrement vers les jeunes Canadiens(nes). Et le gouvernement doit continuer à formuler ses messages dans un langage simple et clair.

- Mais plus important encore, les communications du gouvernement du Canada doivent être pertinentes. Les Canadiens(nes) veulent pouvoir se reconnaître dans les communications. Ils veulent que les informations répondent aux questions qui les préoccupent le plus et que le gouvernement leur envoie de l'information qui est à la fois interessante et utile.

- Tel que souligné précédemment, nous continuerons à évaluer nos progrès en matière de communications. La prochaine enquête nationale de suivi se tiendra à la fin de l'été.

- De plus, l'automne prochain, nous procèderons à une synthèse des résultats obtenus après une année de sondage.



- Tel que souligné précédemment, nous continuerons à évaluer nos progrès en matière de communications. La prochaine enquête nationale de suivi se tiendra à la fin de l'été.

- De plus, l'automne prochain, nous procéderons à une synthèse des résultats obtenus après une année de sondage.